后浪出版

大学堂 057

Looking Out Looking In

Ronald B. Adler & Russell F. Proctor

沟通的艺术

看入人里，看出人外

（插图修订第14版）

（美）罗纳德 · B · 阿德勒
拉塞尔 · F · 普罗科特 著
黄素菲 李恩 译



CENGAGE Learning

世界图书出版公司

或许你在小时候曾经玩过这种游戏：孩子们会先选出一个受害者——也许是因为他犯了一个实际的或想象中的错误，也许纯粹是为了好玩。不久之后，惩罚就以沉默的形式开始了。没有人要跟他或她说话，也没有人会回应这个倒霉鬼所说的话或做的事。

如果你曾经被如此教训过，你可能会体验到一连串的情绪。刚开始你会觉得（至少会表现出）无所谓，但过了一阵子，这种被当成透明人的压力开始萌生。如果这个游戏持续得够久，你会发现自己要么已经退缩到某种令人沮丧的状态中，要么已经出现敌意。敌意一方面是为了表达自己的愤怒，一方面是想要得到别人的回应。

在历史上，事实上在每一个社会中，成年人也和孩子们一样，把沉默相待当做一个权力的工具，用来表达他的不愉快，并且为了控制社会。我们都能直觉地感受到沟通——他人的陪伴——是人类最基本的需求之一，缺少与他人的接触是一个人所能承受的最残酷的惩罚。

除了带来情感上的痛苦，若一个人被剥夺陪伴甚至会影响到生命本身。腓特烈二世（Fredrick Ⅱ，亦称弗里德里希二世），公元1196到1250年的德国皇帝，可能是第一个以系统化方法证实这个论点的人。一位中世纪的历史学家描述了他独特的、也许带点残忍的实验：



Ap Photo/Javier Galeano

> 他命令保姆和护士喂养婴孩，帮他们洗澡，但是不准对他们说话，因为他想要知道，在没有人跟婴儿接触之前，婴儿开口会先说出哪一种语言。是最古老的希伯来语，还是希腊语或者拉丁语？又或者是他们亲生父母说的语言？最后，他徒劳无功，因为所有的婴儿都死了。缺乏养育者的拥抱、慈爱的脸孔、深情的言语，他们根本无法存活。（Ross & McLaughlin 1949）

幸运的是，现代的研究者已经发现了

相对不具伤害性的研究方法，来证明沟通的重要性。在一份研究“孤独”的报告中，参与者接受付费，独处于一间上锁的房间中，五名参与者里只有一名待了八天，三名待了两天，其中一名抱怨道：“别再有第二次了。”而第五个人仅仅待了两个小时。

现实生活中与人接近和相处的需求就和实验室中一样强烈，那些自己选择或者不得不成为独居者的事例不断地证实着这一点。W·卡尔·杰克逊（W. Carl Jackson），一位独自航行55天、横越大西洋的探险家，概述了大多数独居者的普遍心情：

> 我发现第二个月的孤独使我深感痛苦。我一直以为自己是个自给自足的人，但是此刻我终于明白，没有旁人做伴的生活是没有意义的。我开始有了强烈的、想要跟别人——一个真实的、鲜活的、有气息的人说话的需求。（Jackson 1978）

1.1　我们为什么要沟通？

你可能不同意上述的故事，并且认为在令人厌烦的日常生活中，独处是受欢迎的调剂品。的确，我们每个人都需要独处，对于独处的需求程度也远超过我们实际的独处时间。可是，从另一方面来说，每个人也都有自己独处的临界点，超过这个临界点，愉快就变成了痛苦。换句话来说，我们都需要人际关系，我们都需要去沟通。

生理需求

沟通非常重要，沟通的存在与否会对生理健康产生很大影响。有极端的例子显示，沟通甚至可以成为生死攸关之事。美国参议员约翰·麦凯恩（John McCain）曾经是一名海军舵手，他在越南北部被俘虏后，被单独监禁了六年。他描述战俘们如何借由轻轻敲击墙壁、费力拼出单词的方式创造出一套秘密代码，以便能传送信息。麦凯恩描写了囚犯之间冒着风险仍保持和其他人沟通的情形：

> 暗地里沟通的处罚是很严重的，有一些战俘因为在这一过程中被发现而遭到严厉的拷打，身体和心灵都遭受了极大的创伤。虽然每个人都很害怕再次遭受酷刑，但在单人囚室中听见隔墙传来的轻敲墙壁的声响时，他们仍会对典狱人员说谎。极少有人能够长时间地不与人沟通。残酷的拷打或刑罚都不如孤独那般令人难以忍受。一旦断绝与其他美国人

的联系，退守到沉默中……对我们而言，这等同于死亡。（McCain 1999）

也有其他囚犯描述了由社会隔离（social isolation）带来的惩罚效应。前新闻记者特里·安德森（Terry Anderson）回顾了他在黎巴嫩七年的人质经历后，断然说道："我宁愿与最糟糕的人相处，也好过没人陪伴。"

对于囚犯来说，沟通与生理健康之间的联结是毋庸置疑的。医学研究人员列举了一大串因缺乏亲密关系而导致的威胁健康事件，比如说：

- 一份包含了近150项研究、超过30万人参与的综合分析显示，那些与家人、朋友有着密切联系的社会联结者，其寿命要比社会孤立者平均长3.7年。（Holt-Lunstad & Layton 2010）
- 贫乏的人际关系会危害冠状动脉的健康，其程度与抽烟、高血压、血脂肪过高、过度肥胖和缺乏运动等一样严重。（McDermott & Eberly 1992；Williams & Mark 1992；Ruberman 1992）
- 相比拥有活跃社交网络的人，社交孤立者罹患感冒的几率要高四倍。（Cohen & Gwaltney 1997）
- 离异的、分居的和丧偶的人对心理治疗的需求是有配偶者的五到十倍。而婚姻幸福的人要比单身的人，在肺炎、外科手术和癌症上的发生率更低。（Parker-Pope 2010）（需要注意的是在这些研究当中，关系的品质［quality］——即关系亲密与否——比婚姻本身重要得多。）

相比之下，在沟通中创造出积极关系的生活更健康。一个人一天仅需短短十分钟的交往就能改善记忆力，增强智力功能。与他人交谈还可以减少孤独感和与之而来的疾病。能经常从爱人那里听到甜言蜜语的人，他们的应激激素水平往往更低。

这样的研究结果证明了拥有令人满意的人际关系的重要性。当然，每个人需要与人亲近的次数并不相等，沟通的质与量应该是同等重要的。关键的是，对于我们的健康而言，人际沟通不可或缺。

认同需求

沟通的重要性绝不止于维持生存而已，它也是我们认识自己的方法——事实上，是唯一的方法。第二章将会提到，我们对自我的认同源自于我们和他人的互动。究竟我们是聪明的还是迟钝的，动人的还是丑陋的，精明的还是笨拙的，这些问题的答案并不会从镜子中照出来，而是由他人对我们的回应决定的。

如果被剥夺了与人沟通的权利，我们将无从得知自己是谁。一个非常戏

剧性的例子就是“阿韦龙的野孩子”——一个在童年时期从未和人类接触过的男孩的真实故事。1800年1月，这个小男孩在法国一个村落的菜园中偷挖蔬菜时被人发现。他的行为举止完全不像人类，也不会说话，只会发出一些奇特的哭叫声。虽然他缺乏社交技能，但更值得注意的是，他缺乏身为人类的自我认同。正如作家罗格·沙图克（Roger Shattuck）所写：“这个男孩没有任何身为人类的自觉，他完全意识不到，自己是个和别人有联结的人。”（Shattuck 1980）直到给予他慈爱的“母爱”之后，小男孩才开始转变，正如我们所料想的，他意识到自己身为一个人。



Paramount Pictures/The Kobal Collection

在电影《在云端》（*Up in the Air*）里，男主角瑞恩·布林厄姆（乔治·克鲁尼饰）吃了不少苦头才认识到没有朋友、家庭和爱情的生活是毫无意义的。

就如这个阿韦龙的野孩子，每个人出生在这个世界上时只有微量的、甚至没有自我认同感，我们是在别人诠释我们的过程中才逐渐明了自己是谁。第二章也将提到，我们在童年时期所接收到的信息最为牢固，他人的影响会贯穿我们一生。

社交需求

沟通除了可以帮助我们诠释自我之外，也提供我们和他人之间重要的联结。专家们已经证实沟通可以满足我们的社交需求，这些社交需求包含娱乐、感情、友谊、解闷、休闲和控制等。（Rubin & Barbato 1988）

研究显示有效的人际沟通与快乐之间具有很紧密的联系。在一份参与者超过200名大学生的研究中，研究人员发现最快乐的那10%的人都认为自己拥有丰富的社交生活。同时，这些非常快乐的人，跟其他同学在睡眠时数、运动量、看电视时数、宗教活动、喝酒量等可观测项上并没有差别。（Eiener & Seligman 2002）另一份研究显示，女性认为“社交性”对于生活满意度的贡献大于其他任何活动，包括放松、购物、吃东西、运动、看电视或玩电子游戏等。（Kahneman & Stone 2004）此外有报告说，拥有有效沟通技巧的已婚夫妇要比新婚夫妇更幸福，而且这项发现在不同的文化中都得到了证实。（Rehman & Holtzworth 2007）

尽管人们已经知道沟通对于社会满意度非常重要，大量的证据显示许多人并不擅长管理他们的人际关系。例如，一项研究揭示，在超过4,000名成年人的调查中，相比了解他们的邻居，有四分之一更了解自己的狗。（Rochmis 2000）研究同样显示，我们友人的数量正在下降：在1985年，美国人人均拥

有2.94个密友，20年之后，这一数值降到了2.08。（McPherson & Brashears 2006）值得注意的是，越是受教育的美国人拥有更大、更多元的社交网络。换句话来说，高等教育可以像提高智力一样增加你生活中的各类关系。

正是因为与他人的联结如此重要，一些理论学家主张，积极的关系也许是每一种文化中生活满足感和情绪幸福感唯一的、也是最重要的来源。（Reis & Gable 2003）如果你现在停下来，并为自己的人际关系列一张表，你很有可能发现无论你与家人或朋友，在学校或公司的互动有多成功，你的日常交际仍有很大的提升空间。接下来的章节内容将帮助你改进与最重要的人之间的沟通方式。

实际目标

在满足社交需求及塑造我们的自我认同之余，沟通还是达成沟通学者所谓的工具性目标最好用的方法。**工具性目标**（instrumental goals）是指让他人按照我们的方式去表现。有些工具性目标非常基本：跟发型设计师说你只需要稍微修剪发尾、与家人协商家事的责任义务、说服水管工人现在就到你家来修理破掉的水管——沟通就是可以用来达成这些目标的工具。

其他的工具性目标则更加重要，比如取得职业生涯的成功。正如后文专栏“在工作中”所示，沟通技巧实际上在每一份职业中都是必要的，它们甚至可以决定生死。洛杉矶警察局（Los Angeles Police Department）解释警官在枪击事件中发生的过失时，最常引用的原因就是“沟通不良”。（Harper’s index 1994:13）有效沟通的能力对于医生、护士和其他医疗工作者来说同等必要。研究发现，“糟糕的沟通”是造成超过60%的医疗事故——包括死亡、严重的身体伤害以及心理创伤的根本原因。（Sentinel Event Statistics 2008）《美国医学协会杂志》（*Journal of the American Medical Association*）就刊载了一篇文章，揭示了面临医疗事故案索赔的医生与善于沟通的没有上述指控的医生之间的重要区别。（Levinson & Mullooly 1997）

心理学家亚伯拉罕·马斯洛（Abraham Maslow）提出，在关注高层次的需求之前，应该先满足基本层次的需求。而最基本的就是**生理需求**：充足的空气、水、食物、休息及繁衍种族的能力。在马斯洛的需求论中，第二类需求是**安全需求**，即保护我们的生存免于威胁。在生理和安全之上的便是**社交需求**。再往上，马斯洛说，我们每个人都有**自尊需求**：希望自己是有价值的、有用的。至于最上层的需求，马斯洛称之为**自我实现需求**：指的是希望自己的潜能发挥至最大，使自己成为最棒的人。当你读下去，你会发现沟通对于实现各个层次的需求通常都是必要的。

在工作中 沟通与事业成功

研究证实无论在哪一个领域，沟通技巧对于找工作和事业取得成功来说都是至关重要的，而经验丰富的工作者早就已经知道了这点。沟通技巧常常决定了一个人是被聘用还是被拒绝。在一个持续多年的大规模调查中，雇主们列出了他们心中理想的应聘者所需具备的技巧和能力。其中沟通能力一直排在这个列表的顶端，领先于技术能力、工作主动性、分析能力和电脑技巧。（National Association of Colleges and Employers 2012）

在另一项调查里，全国各地的经理人把**有效地表达与倾听**列为应届生在激烈的职场中脱颖而出的最重要的两项能力，它们比技术能力、工作经验和所获得的学位更重要。（Winsor & Stephens 1997；Peterson 1997）当170家知名商业公司与工业企业被要求列出拒绝应聘者的最主要的原因时，最常见的回答就是“不能沟通”或者“沟通技巧很差”。（Edicott 1979）

一旦你被雇佣了，对沟通技巧的需求实际上在每一个行业都很重要：工程师们花费大量的工作时间去讲述和倾听，而且大部分是在一对一的或者小团体的情境中；会计师和聘用他们的公司一直都把有效地沟通当做事业成功的必要条件；电脑业巨头太阳微系统公司（Sun Microsystems）的执行官有力地说道：“在这个行业中，如果有一个技巧对于成功来说是必需的，那么它就是沟通技巧。”一位评论家在《科学家》（*The Scientist*）杂志中回应了这种观点，他写道：“如果要我给出任何建议，那便是针对你整体的沟通技巧，训练是永远不够的。”（Richman 2002）

1.2 沟通的历程

我们一直在谈论**沟通**，就好像这个词的意义已经非常明确了。事实上，沟通学者关于沟通的定义一直存在着争论。尽管众说纷纭，大多数人对沟通的实质都达成了共识，即沟通是有关使用信息生成意义的过程。（Korn 2000）我们可以发现这个基本定义适用于绝大部分语境：公开演讲场合、小规模团体以及大众媒体等等。在深入讨论之前，我们首先需要系统地解释，当人们在人际沟通中与他人交换信息和创造意义时，究竟发生了什么事？这样做是为了帮助你熟悉沟通过程中常用的词汇，同时，也让你预先浏览其后会出现的一些主题。

线性观

早期的研究者将沟通视为一门社会科学，研究者建立了各种模式来说明

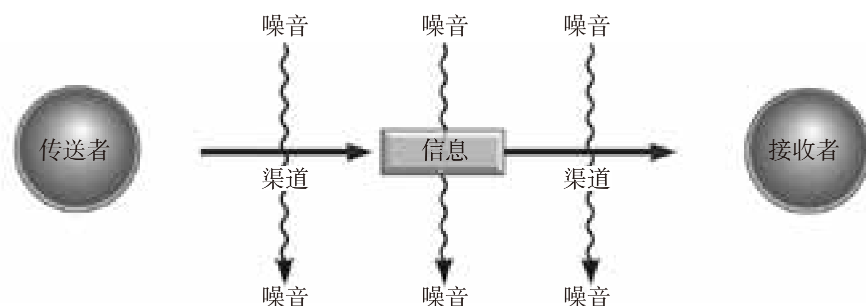


图 1–1　线性沟通模式

沟通的历程。最早出现的是**线性沟通模式**（linear communication model），在此模式中，沟通被描述为传送者对接收者所做的事，根据图 1–1 的线性模式：

传送者（sender）：制造信息的人
编码（encode）：把思想注入符号和手势中
信息（message）：被传递的信息
渠道（channel）：信息传递的媒介
接收者（receiver）：接收信息的人
解码（decode）：为信息赋予意义
噪音（noise）：干扰传递的阻碍因素

注意图 1–1 的图示与文字，表现了与收音机或电视机类似的运作方式。这并非巧合，建立这个模式的科学家对早期的电子媒介很有兴趣。这个模式的广为推行影响了我们对于沟通的想法与看法，那些我们耳熟能详的句子，比如“我们的沟通中断了”、“我觉得他没有收到我的意见”等都是受到这种机械式线性观影响的例证。然而，这些熟悉的句子（和句子中传达的意思）忽视了机械沟通与人类沟通之间的重大差异。人际沟通真的“中断”了吗？或者说当两个人互不交谈时，他们还在交换信息吗？有没有可能，虽然你从某人那儿清楚明确地“获得了信息”，却仍然得不到你想要的回应呢？我们还可以通过其他问题来思考线性模式的缺点：

- 当你跟一个朋友面对面交谈时，只有一个传送者和接收者吗？还是两人同时是传送者和接收者？
- 你真的会对传送的每一个信息都据实编码吗？还是有一些不自觉的行为会在沟通时传送给对方？
- 当你发送一份电子信息（比如通过短信或者邮件）时，沟通仅发生在虚拟状态吗？还是信息的意义会受到更广泛因素的影响，例如文化、情境或者两人过去的关系之类？

这些思考使得学者开始建立其他更能说明人际沟通的模式。下面要介绍其中之一。

交流观

图1–2的**交流沟通模式**（transactional communication model）更新且扩充了线性模式，它更准确地掌握了人类沟通的独特性。线性模式中的有些概念与用词仍然保留到了交流模式中，有些则加以修饰、删除或增加。

交流模式以“沟通者”取代“传送者”和“接收者”，沟通者这个词汇代表着我们同时传送和接收信息这个事实。我们通常会同时进行编码、传送、接收及解码信息等动作，而不是线性模式认为的单一方向或直线进行的状态。想想看，举例来说，你正在和室友讨论如何着手家中清洁，当你听到（接收到）室友说“我要跟你讨论有关厨房清洁……”时，你皱起眉头、咬紧牙关，也就是说当你接收到语言信息时传送出了自己的非语言信息。你这个反应使得室友略带防卫地中断了原本的话题，转而传送一个新的信息：“我想我们先等一下……”这是因为沟通者几乎是同时在传送与接收信息的。

交流模式也说明了，沟通者通常有着不同的**背景**（environments）。背景来自沟通者自身的经验，这会影响我们理解别人行为的方式。在沟通学术语中，背景这个词除了指称环境外，也可以用来指称参与沟通者的个人经验以及文化脉络。

让我们试着思考一下，有哪些因素可能会导致沟通背景不一致：

- A遵循某种伦理道德，而B却背道而驰。
- A家境十分富有，B则家境贫穷。
- A可能急得火烧屁股，但B却闲得发慌。

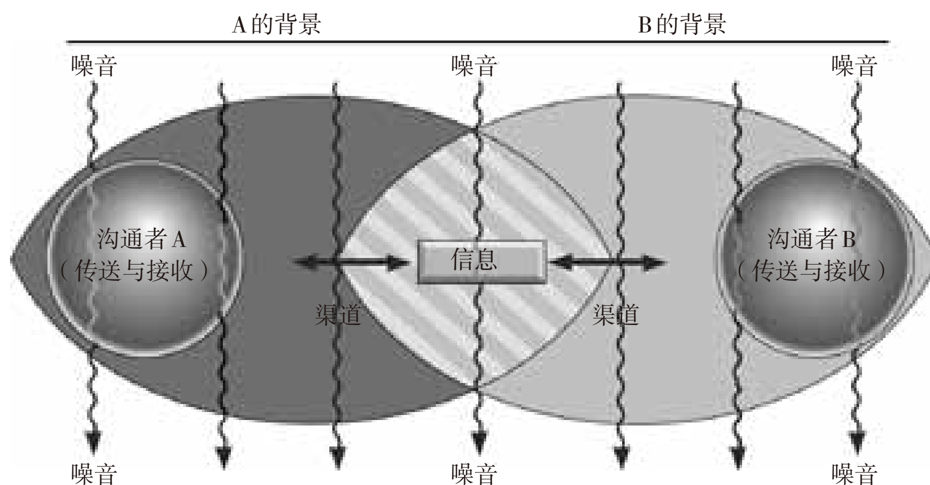


图1–2　交流沟通模式

- A是个见多识广、经历过大风大浪的老江湖，而B只是个初出社会的年轻小伙子。
- A可能对某些事物情有独钟，B却对它们无动于衷。

请注意图1–2的模式中A与B两人重叠的背景部分，这块区域显示的是，不同的沟通者之间共通的背景。如果这块重叠的背景越来越小，那么沟通也会变得越来越困难。下列这些例子便是由于沟通者观点的不同而造成彼此理解的困难：

- 如果上司无法理解下属的想法，将会是个没有效率的管理者；如果职员无法领会上司所要面临的挑战，在工作上极有可能不配合，也不适合委以重任。
- 那些很少回忆自己年少时期的父母，在和孩子的相处上更容易产生冲突，因为他们从未真正理解，甚至也不愿去承担教养的责任。
- 那些从未经历过被边缘化感觉的主流文化成员，可能无法认同次文化成员的想法，因为他们的视角很难看见主流文化的盲点。

沟通渠道在交流模式中扮演着和在线性模式中一样重要的角色，它们不仅仅是传递信息的工具。例如：你会亲口说“我爱你”吗？用电话，还是用手机短信？或者租一块广告牌，秀上去？或者写在花束的卡片中？是通过电子邮件？还是通过语音留言？选择何种沟通渠道正如发送后续信息。一项针对1,000名手机用户的研究发现，45%的人通过手机（通常是短信）来结束一段感情。（Mychalcewycz 2009）很明显，这种传递坏消息的方式会让被甩的一方受伤和发怒（“她甚至都不敢当着我的面告诉我”）。

交流模式也保留了噪音的概念，但是扩大了原有的范围。在线性模式中，噪音特指沟通渠道中的噪音，即所谓的**外在噪音**（external noise）。例如，让你很难专心于对方的震耳欲聋的音响和充满烟味的拥挤房间之类。交流模式认为噪音也可能出自沟通者内部，包括**生理性噪音**（physiological noise），即由于生物性因素而干扰信息的接收，如生病、疲倦、失聪等等。沟通者也会面临**心理性噪音**（psychological noise），即造成无法准确理解信息的内在干扰力量。例如，一个学生可能因为考试成绩太差、心情太沮丧而无法（也许用“不愿”更准确）弄清楚她出错的地方。心理性噪音是一个非常重要的沟通问题，我们将在第十章花更大的篇幅去探讨它的形式及防卫功能。

即便模式给我们提供了理解沟通历程的基础，但它们仍然无法掌握人际沟通的一些重要特性。如果说一个模式只是一帧“影像”，那沟通更接近于一部“影片”。在真实的生活中，我们很难将一段独立的沟通“行为”从正在进



行的连续事件中分离出来。看看本页Zits的漫画，如果你只看最后一格，你会认为杰里米是他妈妈不停唠叨的受害者。但如果你读了前三格，也许你会得出不一样的结论：若杰里米能对他妈妈的话有所回应，她就不需要没完没了地啰嗦下去了。假设你在漫画记录的事件前观察过他们两人之间长久的交流，你的脑海中一定会浮现出一幅更长的（仍然不够完整）、关于他们关系的历史的画卷，当然这还是根据漫画中的事件推出来的。换句话来说，杰里米和他妈妈的沟通模式，是由他们俩共同创造的。

从这儿引导出另一个重要的观点：交流式的沟通并不是我们“对”别人做了什么，而是我们“跟”别人做了什么。在这个意义上，人际沟通更像是跳舞——当然是需要同伴的那种舞蹈。沟通就像跳舞，取决于同伴的参与。而且成功的沟通，就像好的舞蹈，绝不仅仅取决于主导（领舞）的那个人。一个舞者再成功，如果他（或她）不能考虑或者配合他（或她）同伴的技术，看起来也会很糟糕。在沟通和舞蹈中，即便有两个天才也不能确保一次成功。当两位熟练的舞者在台上表演时，如果他们不能配合彼此的动作，不仅他们自己感觉糟糕，观众也觉得愚蠢。总之，人际沟通——就像跳舞——是一个经由同伴间的互动而创造出的独特活动。同样，你的沟通方式必然会因为同伴的不同而发生改变。

现在我们就可以通过上述讨论总结**人际沟通**（interpersonal communication）的定义了。沟通是一个交流的过程，其参与者处于不同但又有所重叠的背景下，经由交换信息而建立关系，关系的品质会受到外在的、生理性的和心理性的噪音干扰。你是否选择记住这个定义，这是你和你的讲师决定的事情。但无论如何，记住我们是如何反映沟通这一更为复杂的（相对你阅读本书以前）观点的过程。有了这个定义，我们就可以思考人际沟通和非人际沟通的区别了。

电视剧《老爸老妈浪漫史》（*How I Met Your Mother*）中的角色关系显示了人际沟通的本质。（参见本章末尾的电视小结）



人际沟通与非人际沟通

学者们常用不同的方法描绘**人际沟通**的特征，最常见的定义就是根据参与者的多寡进行限定。人际沟通的这种**量化**（quantitative）定义包含了两个人之间的一切交流，通常指的是面对面的情况。社会科学家称呼两个正在交流的人为**“二元群体”**（dyad），他们经常用形容词**“二元的”**（dyadic）描述这种沟通类型。因此，在量化的意义上，“二元沟通”（dyadic communication）与“人际沟通”这两种说法可以互换。依据这种定义，一个店员与一个顾客、一个交通警察与一个超速驾驶者都属于人际沟通活动，而一位教师与他授课班级的学生们、一名表演者与观众们则不适用于此。

你可能已经发现了以数量定义人际沟通所带来的问题。例如，店员与顾客那种例行公事的对话，或是我们向旁人问路时的短暂交谈，这种形式的沟通似乎怎么都称不上“人际沟通”。事实上，这样的对话只会让人感觉“仿佛在和机器交谈”。

两人交流有时表现出**私人化**（personal）的性质，有时又具有**非私人化**（impersonal）的性质，这引发了部分学者的讨论。他们认为是沟通的**品质**（quality）而不是**人数**（quantity）决定了人际沟通的定义。（Miller & Steinberg 1975；Stewart & Logan 1998）因此，**质化**（qualitative）定义主张人际沟通只有在一方将另一方视为独一无二的个体，且无视沟通发生的场合与参与者的人数时才能成立。当我们使用质化定义作为标准，人际沟通的反面便是**非人际沟通**（impersonal communication），而不是团体沟通、公开沟通或者大众传播。

五个特征可以帮助我们区分质化人际沟通与非人际（低私人化 less-personal）沟通。（参考Bochner 1984；Trenholm & Jensen 1992；Stewart & D’Angelo 1998）第一个特征是**独特性**（unique）。非人际沟通是由**社会规则**（social rules）和**社会角色**（social roles）决定的：前者如在他人说笑时适度地回应对方、不试图主宰谈话等；后者如顾客永远是对的、要尊敬长辈等。而质化人际沟通讲求的是**特定规则**和**特定角色**的发展。比如，我们在某段关系中可能会和同伴互开一些无伤大雅的玩笑，而在另一段关系中则会尽量避免触怒对方。再如，在家人或者朋友的面前，你可能会毫无保留地表达你的异议，但在另一些不成文的规则面前，你会选择先忍气吞声，直到积怨爆发，你们才讲清误会，尽释前嫌。然后，一切又从头开始。有位沟通学学者将人们在亲密关系中所创造的独特沟通方式，称为**关系文化**（relational culture）。（Wood，J. 1997）

第二个特征是**不可替代性**（irreplaceability）。人际沟通的独特性使每一段关系都变得无可取代。这就解释了为什么一段亲密关系或者感情由浓转淡时，我们会如此难过。因为我们已经知道不管身边有再多的朋友、亲人，都无法给予我们相同的感受。

伦理挑战　马丁·布伯的《我与你》

马丁·布伯（Martin Buber）是我们在前文所谈到的质化人际沟通最为著名的拥护者，他的书《我与你》（*I and Thou*）是全球畅销的经典，从1922年出版至今，销售量超过了数百万。（马丁·布伯的《我与你》，在1970年由查理·斯克里布纳父子出版公司翻译成英译本。1986年，北京大学的陈维纲先生将德文本《我与你》（*Ich und Du*）译成中文，政大哲研所曾庆豹先生补述校阅后，1990年台北久大桂冠出版社出版。——译注）

布伯说“我与它”（I-It）和“我与你”（I-Thou）分别代表了人们与他人联系的两种方式。“我与它”这种关系是稳定的、可预测的、分离的。在“我与它”的模式中，我们和人交流基于他人对我们需求的满足，如送煤气、听到我们讲的笑话时大笑、买走我们的商品或为我们提供信息和消遣等。“我与它”的模式还是一种科学方法，试图弄清楚人们为何要解释、预测和控制他们的行为。布伯认为，广告业者就是懂得操纵“我与它”模式的人，他们巧妙地设计信息，吸引人们购买他们的产品或服务。“我与它”不仅存在于私人化的关系中，同样也出现在非私人化的关系里。比如在日常生活中，无论是亲子关系、劳资关系还是主雇关系，即便是在情侣之间，只要另一方在关系中处于客体地位，这种沟通就属于“我与它”模式。譬如：“我希望她能让我静一静。”“下班后，你可以来接我吗？”“我要怎么做，他（或她）才能爱上我？”

和“我与它”截然不同的沟通模式，是布伯提出的“我与你”（I-You）。这是一种完全独特的关系，因为任何一对师生、亲子、夫妻或劳资关系都是不同的。我们遇到的每一个人都是独特的个体，而非某类人中的一员。“我与你”的特别之处还在于，不仅每个个体是绝无仅有的，而且这个个体还在时刻变化着。一段真正的“我与你”关系取决于我们当下的状态，既不能是昨天，甚至也不能是前一刻。任何说服或者控制对方的行为，在“我与你”的关系中都是不可能的。尽管我们会说出自己的见解，但是最终，我们尊重每个人行动的自由。

布伯承认，我们不可能纯粹地创造或者维持“我与你”关系，但是如果没有这种质化的人际沟通，我们的生活将会平淡无奇。用布伯的话来说，如果没有“我与它”，人类将无法生存；但是如果只用“我与它”，我们将无法成为完整的个体。

请思考那些对你而言最重要的人际关系：他们属于“我与你”或“我与它”的人际模式吗？有多符合呢？你又有多满足这样的关系？在“我与你”的关系中，对你而言，有什么责任或义务是你在对待他人时必须遵守的？

根据你对这些问题的回答，你会改变自己与人沟通的方式吗？

以供选择，还懂得在适当的场合表现出最合宜、最纯熟的行为；他们不仅能够准确理解对方的观点，还能带着同理心做出回应；他们还会在沟通的过程中随时监控自己的行为，增加成功的可能性。在跨文化沟通时，需要具备合适的动机、忍受信息的模糊性、开放心胸、掌握一定的知识技巧，这样你才能沟通无碍。通过社交媒介进行交流也需要一套独特的技巧，可以帮助你线上和线下的人际关系都平稳发展。

电影与电视

你可以在以下电影和电视节目中印证我们在本章总结的沟通准则：

我们为什么要沟通

《荒野生存》（*Into the Wild*，2007）R级

带着几本关于求生技巧的书和一颗渴求独立的心，20岁的大学生克里斯托弗·麦坎德利斯（埃米尔·赫斯基饰）坚定地逃离了文明世界，选择在阿拉斯加的荒山野岭中独自生活。他无视了智者和更多有经验者的建议，确信他不需要任何人就可以生存下去，而且可以过得很好。正如电影评论家罗杰·艾伯特说的那样，“他不觉得自己是个无家可归的人，而是一个脱离了家庭禁锢的人。”


River Road/Paramount/The Kobal Collection

影片的最后再现了（电影根据真实故事改编——编者）麦坎德利斯在生命最后几周的悲惨生活。这个故事要讲述的不是一段荒野冒险的经历，而是透过一个极端的例子说明人需要交往，需要支持。一个自我满足的孤独者只能是空想的，在现实生活中，不管是在肉体上还是在情感上，我们都不可能脱离别人生存下来。

《在云端》（*Up in the Air*，2009）R级

瑞恩·布林厄姆（乔治·克鲁尼饰）是一名公司裁员顾问。他被各种公司聘请，然后飞到各地去解雇他们的员工。布林厄姆很擅长他的工作，而且顺利地完成了很多。他带着他的行李箱从一个城市飞到另一个城市，过着居无定所的生活。尽管布林厄姆在奥马哈市拥有一套公寓，但那不是真正的家：没有家人，也没有朋友。

讽刺的是，布林厄姆的新同事娜塔莉·基纳（安娜·肯德里克饰）提出利用网络、远程裁员的方式可以让工作更高效。这个建议威胁到了布林厄姆的工作。于是，为了证明娜塔莉的观点是错误的，布林厄姆要求她陪他一起亲自去解雇员工，这样她就可以了解用电脑裁员有多残酷。然而，在这个过程中，他却渐渐发现了自己的生活有多无情。此后，

他慢慢地和娜塔莉建立起了友情，和另一个同行建立起了爱情，和忽视多年的妹妹也恢复了感情。

到电影的结尾，布林厄姆清楚地发现缺少有意义的人际交往的生活是不值得去过的，那些天天在世界各地飞来飞去的人也是一样。

交流式沟通

《老爸老妈的浪漫史》（*How I Met Your Mother*，2005—2014）TV–14级

这部电视剧主要说的是泰德（乔什·拉德诺饰）在未来（2030年）向他的孩子们诉说他和他们的妈妈相遇的过程。每一集都按照时间的顺序讲述了他在寻求另一半的过程中如何经营、维持或者结束自己的一段段感情。泰德的核心朋友圈包括：马修（杰森·席格尔饰）和莉莉（艾莉森·汉尼根饰），他们是一对代表着关系稳定的夫妇；罗宾（柯比·史莫德斯饰）和巴尼（尼尔·帕特里克·哈里斯饰），他们都是单身（在大多数剧集里），而且没有明显想要稳定下来的愿望。

这个朋友圈的发展动态都源于过去种种事件的影响。比如说，罗宾与泰德和巴尼都交往过，这不仅影响了罗宾的新恋情，也会引发巴尼和泰德这对密友之间的争执。从剧情来看，主演之间的每一次互动都会对他们今后关系的发展产生影响。这些都阐明了人际沟通不可逆转、不可重复以及相互作用的特质。

社交媒介与沟通

《社交网络》（*The Social Network*，2010）PG–13级

在这部电影里，Facebook的创始人马克·扎克伯格（杰西·艾森伯格饰）被描述成一个善于电脑编程并且迎合市场需求的天才。但与此同时，他在人际关系领域却是个彻头彻尾的失败者。

电影评论家罗杰·艾伯特认为影片中的扎克伯格就是“一枚只知道追寻自己目标的热追踪导弹”，他不仅嘲弄和羞辱了自己的女朋友艾瑞卡（鲁尼·玛拉饰），还背叛了最好的朋友爱德华多·萨维林（安德鲁·加菲尔德饰）。扎克伯格建造了整个帝国，却只生活在自己孤立的小世界里，对周围发生的一切都漠不关心。

扎克伯格的成功与失败仿佛是一则讽刺我们这个时代的寓言：掌握（最新的）沟通技术（technology）不能确保拥有（最基本的）交际能力。成功的人际关系遵循的还是古老的方式，它们的意义不会因为比特、字节和美元而减少。

沟通能力

《豪斯医生》（*House M.D.*，2004—2012）TV–14级

在普林斯顿大学教学医院（编剧虚构），没有人会否认格雷戈·豪斯（休·劳瑞饰）是一名杰出的内科医生。敏捷的思维和锐利的分析经常帮助他作出准确的诊断，拯救了不少生命。豪斯的同事们对他解决医学难题的能力十分惊奇，他们一直追随并且听从他的建议。



Fox–TV/The Kobal Collection

然而在另一面，豪斯的人际技巧却不像他的专业技术那样吸引人。他那出了名的坏脾气、直言不讳、粗鲁和优越感，使他经常疏远自己的主管、学生，甚至是正在救治的病人。就豪斯的沟通能力来说：有效性有余，而适当性不足。如果豪斯能更注重自我监控，表达出更多的同理心，那么他会成为一个更好的沟通者，拥有更多的朋友。不过话说回来，这部电视剧是不会这样讨好观众的。



第八章

沟通和关系的演变

阅读完本章后，你应该能够：

* 辨认影响你选择同伴、建立关系的因素。
* 运用克奈普模式描述沟通在关系的不同阶段的本质。
* 在一段给定的关系中，描述辩证的张力是如何影响沟通的，以及管理它们的最有效策略是什么。
* 解释在人际关系中，变动和文化会如何影响沟通。
* 在一段给定的事务中，辨认沟通的内容向度和关系向度。
* 描述后设沟通如何能够被用来改善一段特定关系的质量。

“我们的关系很糟。”
“我在寻求一段更好的关系。”
“我们的关系已经改善了许多。”
“我们需要谈谈我们的关系。”

“关系”（relationship）是一个我们经常使用却不太容易为它下定义的词。花些时间来想想该如何为这个词下定义，你会发现这一点也不容易。比如说，大多数人都会承认和客户或者顾客建立关系的重要性,但是这种关系必然与我们和爱人、挚友之间的关系相差很大。你和家人之间也有关系（毕竟，他们与你有关），但是这些关系可能会变得紧张，甚至发生破裂。再如，社交媒介的使用者们都知道当他们“处于一段关系中”的时候，在网上宣布他们的关系是一件多么重要的事。

与其定义（并因此限制）“关系”的概念,本章将审视一下关系的演变过程，以及人们如何运作沟通模式来建立、经营以及结束他们的关系。你将会知道关系并不是像一幅图画或照片那样静止的，而是时时改变，像一场正在上演的舞蹈或戏剧。甚至于最稳固与满足的关系也会在沟通模式转变时展现不同的面貌。当你结束这一章的阅读时，你会更加清楚地知道，沟通如何界定与反映人与人互动的生活世界。

8.1　我们为什么要建立关系?

是什么让我们与一些人建立关系，而不是其他人呢？有时候我们没有选择的余地。小孩不能选择父母，大多数工作者无法选择他们的老板或同事。但在其他大多数情况下，我们会寻找某些人而避开另一些人。社会科学家收集了数量庞大的人际吸引相关主题的研究。（Byrne 2010）下面是经研究证实的一些影响我们选择关系伙伴的因素。

外　貌

很多人都说我们评价一个人应该看他的作为而不是看他的外表，然而，

就像第六章说明的那样，现实经常截然相反。（Hatfield & Sprecher 1986）外貌在关系的初期阶段尤其重要。在一项研究中，超过700名男人和女人以盲约（blind date）的方式互相配对，参加一个“电脑抽签舞会”。在舞会结束之后，研究者询问他们是否愿意跟自己的舞伴继续约会。结果如何？外貌越具吸引力的人（由其他不同的参与者来评定），其舞伴越愿意继续约会，其他诸如社交技巧或聪明才智之类的特质似乎不会影响决定。（Walster & Rottmann 1966）

再如，研究发现对那些喜欢速配约会的人来说，外貌是构成吸引力最主要的部分。（Luo & Zhang 2009）也许这也就是为什么网上相亲者要定期更新有关自己身高和体重的照片与信息，他们是为了向潜在的追求者展现出更多的吸引力。（Hancock & Toma 2009）（参见下一个专栏的“链接”）此外，如果这些在线资料的拥有者在他们的网页上贴出有吸引力的朋友的照片，也会让他们获得更积极的评价，因为这暗示了他们结交的人也认为他们是有吸引力的。（Antheunis & Schouten 2011）

不过，即使你的外貌并不符合社会标准，你也可以想一想下面这些鼓舞人心的因素：第一，过了起初的第一印象之后，长相普通但是具有亲切的人格特质的人，会被评价为具有吸引力；（Lewandowski & Gee 2007）第二，生理外表因素的重要性随着关系的增进会降低。（Albada 2010）就像社会科学家说的：“吸引人的外表特征可以打开大门，但是渐渐地，除了外表之外，必须还有其他条件才能保持大门常开。”（Hamachek 1982）

相似性

大量的研究都对“我们喜欢跟我们类似的人”这一结论提供了支持——至少大多数情况下如此。（Yun 2002）例如，婚姻中配偶的人格特质越接近，他们越倾向于表达对婚姻的满意度和幸福感。（Luo & Klohnen 2005）中学的好伙伴们也会在各方面表现出相似性，包括拥有一样的朋友、喜好同一种运动、参加类似的社交活动、同样程度的烟酒量等。（Aboud & Mendelson 1998）如果是彼此相似的好友，他们的友谊似乎最有可能持续数十年。（Ledbetter & Sparks 2007）对于成人来说，相似性对于关系满意度和幸福感的作用甚至比沟通技巧来得更为重要，那些拥有较低层次沟通能力的人与那些拥有较高层次沟通能力的人一样满足于他们的朋友关系。（Burleson & Samter 1996）

我们为什么会被相似的人吸引？有一种推测是它提供了某种程度的自我支持。如果我们评断那些像我们的人是有吸引力的，那我们一定也有吸引力了。有个研究试图描述这种**内隐自我主义**（implicit egoism）所能影响的吸引力的知觉范围。（Jones & Carvallo 2004）结果显示人们更有可能和那些姓或者名与自己相似的人结婚；也会因为相似的生日，甚至相近的运动球衣号码而

链 接　留下线索的网上说谎者

那些捏造个人信息的在线约会者有一个很大的优势：大多数人识别说谎者的能力很糟糕。不过新的研究扭转了这一局面，骗子们由于他们所用的字词将自己的优势变为了劣势。


John Lund/Sam Diephuis/Blend Images/Corbi

“通常来说，人们不想承认自己撒了谎，”威斯康星大学的沟通学教授卡特琳娜·托玛（Catalina Toma）说，“但是我们不必依赖说谎者告诉我们他们的谎言。我们自己就可以读出他们的蛛丝马迹。”

托玛和康奈尔大学的沟通学教授杰弗瑞·汉考克（Jeffrey Hancock）运用网络约会个人资料所要填写的自我描述，已经发现了能够辨认作者是否具有欺骗性的线索。

《沟通学刊》（*Journal of Communication*）刊登了一篇从语言学角度对这种群体式书写的自我描述进行分析的文章，揭露了说谎者的写作模式：一个网络约会者的个人资料越具有欺骗性，他在其中使用第一人称代词“我”的可能性也越小。

说谎者经常使用否定的表述，比如把“高兴”重述为“不难过”，或者把“激动”更换为“不无聊”。同时，这些谎言编造者倾向于在他们的个人资料中写比较短的自我描述。托玛认为这是说谎者的一种防备手段，以免自己编造的欺骗网过于繁杂。“骗子们不想说太多，”托玛说道，“因为他们的认知负荷太大了，他们有那么多东西需要考虑，写得越少，他们之后所需记忆并且提供支持的虚假信息也就越少。”

说谎者也会注意回避他们自己所说的谎言。研究人员发现那些在年龄、身高、体重或者资料照片上说谎的约会者，很可能在他们所写的描述中避免讨论自己的外貌，而会选择谈论工作和生活上的成就作为替代话题。

在研究的78份资料中，约有80％的内容都在某种程度上偏离了真实性。对此，托玛说：“虽然几乎每一个人都会对某些事实撒谎，但是程度通常比较小。”体重被捏造得最为频繁，女人平均会少写8.5磅，男人则少写1.5磅。此外，有一半的人对他们的身高说了谎；近20％的人修改了自己的年龄。

研究网络沟通中的谎言——比如交友资料——为我们开启了一扇研究媒介的大门。正如我们所知，通过媒介渠道，骗子拥有了更多耍手段的空间。“在这个（虚拟的）世界，你不愁找不到时间说你想说的任何话。你的言行也不会被期待为自发的。因为在资料发布之前，你想填写或者重写多少次都可以。即便是发布后，在许多情况下你还是可以再返回来编辑你自己。”

克里斯·邦卡德（Chris Barncard）

互相吸引。此外，那些语言风格和我们相匹配的人也会吸引我们。（Ireland & Pennebaker 2011）在更实质的层面上，某项研究发现人们在挑选配偶的时候，会把相似的价值观——如政治和宗教——视为最佳预言者，而且要比生理外貌或者性格特质的吸引力重要得多。（Alford & Eaves 2011）


Fancy Collection/Superstock

如果别人在很重要的领域上和我们具有高度相似性，吸引的效果也将达到最大——例如，当两个人互相支持对方的生涯目标，喜欢一样的朋友，对于人权有类似的信念时，那么他们自然可以忍受彼此在热门音乐和寿司品位上的微小不一致。

不过，当我们接触到虽然某些方面跟我们相似，但是行事作风却很怪异或者经常冒犯社会规范的人时，相似性的作用就会从吸引转成厌恶。（Mette & Taylor 1971）例如，你可能不喜欢有人说某甲“跟你很像”，因为你觉得某甲根本是个长舌公、爱抱怨或具有其他讨人厌的特质。事实上，当跟我们具有相似之人不只是冒失鬼，而且是冒失加上怪异时，我们会更强烈地不喜欢他，这很可能是因为这个人威胁到了我们的自尊，让我们担心自己也跟他们一样惹人厌。在这种情况下，最常见的反应是让自己跟这种威胁到理想自我形象的人保持越远的距离越好。

互补性

我们常说“对立的吸引力”，这似乎是在反驳我们刚谈过的相似性原则。事实上，的确两者都是有根据的。当差异具有**互补性**（complementary）时，差异便可以增强一段关系，也就是说一个同伴的特质可以满足另一个同伴的需求。

研究表明，那些对伴侣来说有互补气质的吸引力，可能是植根于生物学中的。（Fisher 2007）比如，当伴侣的一方是主导性的而另一方很被动，那么他们常常会彼此吸引。（Heatherington & Friedlander 2005）当伴侣们同意其中一个会在某些方面执行控制（“你对钱的事情作最终决定”），而另一方会控制其他不同的方面的时候（“我会决定我们应该如何装饰这个地方”），关系也能运作得很好。当控制的问题存在争议的时候，分歧就会发生。一项研究表明，“挥霍无度和小气吝啬”往往相互吸引，但他们在财务管理上的差异往往会导

致严重的冲突，破坏关系的进程。（Rick & Finkel 2011）

有一份针对交往超过二十年的成功和不成功的伴侣关系的研究，检视他们在相似点和不同点上如何沟通。结果显示：婚姻成功的伴侣之间既拥有足够的相似性，以便能在生理和心理上让对方感到满意；同时也拥有足够的不同，以便满足各自的需要，同时保持关系的趣味性。成功的伴侣会找到方法来保持他们相同点与不同点之间的平衡，以适应不断发生的改变。本章后段会详加讨论相似性与互补性之间是如何取得平衡的。

相互吸引力

通常，我们会喜欢那些喜欢我们的人。（Specher 1998）相互吸引的力量在关系的早期阶段中相当强烈，在这段时间中，我们相信自己会被喜欢我们的人所吸引。相反地，我们不太可能会在乎那些会攻击或对我们漠不关心的人。

相互喜欢可以建立吸引力一点都不难理解。那些认同我们的人会支持我们的感觉和自尊。这种认同的价值，同时也可以增强我们表现出来的自我概念，“我是一个值得人爱的人。”

你或许会想某些人所表现出来的喜欢的态度可能是假的，或只是一种不诚实的手段，想从你身上获得什么，这类行为一点都不是“喜欢”。在这种情况下，“喜欢”不符合你的自我概念，于是当有人称赞你很漂亮、聪明、仁慈时，你却觉得自己丑陋、愚蠢而且刻薄，你选择了忽视那些赞美的信息，继续存留在你所熟悉的不愉快的状态中。格鲁乔·马克思（Groucho Marx）总结这种态度说：他绝不加入任何主动邀请他成为会员的俱乐部。

自我评估

你如何定义吸引力?

吸引力可以涉及很多方面，包括身体素质、人格特质、你和他人的沟通方式等。完成一项调查，你就可以对让你感到有吸引力的类型有一个清楚的了解。你可以访问 CengageBrain.com网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的“言语交际课程学习伙伴”完成这项调查。

能　力

我们喜欢围绕在聪明的人四周，也许是因为我们希望他们的能力和技能可以分一些给我们。但从另一方面来看，我们也不喜欢围绕在太完美的人身旁，因为相较之下，自己看起来会很糟。在这种比较的态度下，人们会被那些聪明却有显而易见缺点的人们所吸引，这并不足为奇，因为那表示他也是普通人，就像我们一样。（Aronson 2004）另外，我们常被那些有能力又有亲和力的人吸引。“能干但是冷酷”通常并不是一种有吸引力的搭配。（Fiske & Glick 2007）

坦　露

正如第二章所示，揭露你自己的重要信息有助于建立喜欢的关系。（Dindia 2002）有时这一类喜欢的基础来自于发现我们彼此有多么类似，例如某些经验（“我也毁了一个合约”）或是某些态度（“我也对陌生人感到焦虑”）。自我坦露也能建立好感，因为这是重视对方的标志。当别人和你分享私人的信息时，

这暗示着他们尊重并且相信你，这是对你的一种好感。我们可以看出分享信息有助于增加吸引力。坦露在关系发展的初期扮演着十分重要的角色，无论这段关系是通过网络沟通建立的，还是面对面建立的。（Ledbetter & Meyer 2011；Sheldon 2009）不过，记住网上的坦露往往言过其实，正如你在上一个"链接"中读到的。

并非所有的坦露都会带来好感。研究显示，令人满意的自我坦露的关键在于**互惠**（reciprocity）：你所揭露的信息的量与质跟对方要取得平衡。（Dindia 2002）成功的自我坦露第二重要的因素是**时机**（timing），某些人的时机选择错误，往往会带来错误的结果，这种错误有可能是很不明智的行为。举例来说：跟一个刚认识不久的人谈论你对性缺乏安全感，或者你的宠物在朋友的生日餐会上惹祸的话题，就很不合适。最后，出于**自我保护**的考虑，你只有在确认对方是一个值得信任的人之后，才能揭露个人信息，这一点很重要。（Shirley & Sawyer 2007）

接　近

俗话说"近水楼台先得月"，我们容易和常常见面的人建立关系。（Flora

多元视角

凯文 · 肖梅克：用社交媒介来缔造关系


Kevin Schomaker

建立新的人际关系对我来说非常困难，因为我患有脑瘫，不仅不能移动我的胳膊和大腿，甚至连说话都有困难。因此，即便我处于和别人面对面的情境中，我通常也用打字来交谈，电脑语音合成器会替我发出声音。这种事对认识我的人来说没有任何问题，但要建立一段新的人际关系，它显然不是理想的方法。我的身体状况常常抢占了人们的全部注意力，以至于他们很难突破第一印象进一步了解我是一个什么样的人。

网络沟通对我来说很棒，因为它让我的身体状况显得不那么重要。通过Facebook，我认识了最好的一个朋友。在亲自见面以前，我们已经在网上聊了好几个月的时间。此后不久，我们又成为了大学室友。如果不是在网上开始了这段关系，我很难想象今天的结果。与这段经历相似的是，某天我收到了一个学生的邮件，说她是我秋季开学后的公寓辅导员。于是，我在Facebook上查阅了她的页面，和她加为了好友，还通过阅读她的页面信息发现我们拥有许多共同之处。等到那年我抵达宿舍的时候，我和她已经是很好的朋友了。

对某些人来说，网络沟通只是提供了便利，但是对我来说，它改变了我的生活。它增进和加强了我的人际关系，对此我十分感激。

2004）比如，我们很容易和亲近的邻居建立友谊；许多学生都会选择经常走同一条路的人作为友伴。这种现象很容易理解，接近使得我们更容易获得别人的信息，也容易从关系中受益。跟我们接近的人通常比不跟我们亲近的人与我们之间更具有相似性。比如，住在同一片地方的邻居往往具有类似的社会经济地位。此外，网络为人们创造亲近提供了新的方式，无论在现实中相距多远，使用者都可以在网络空间中体验到“虚拟接近”（virtual proximity）。（Haythornthwaite & Robbins 2000）

报　酬

一些社会科学家相信所有的关系——包括人际的和非人际的关系——都建立在一种被称为**社会交换理论**（social exchange theory）的半经济模式基础上。（Stafford 2008）根据这个模式的暗示，如果与对方相处带给我们的报酬大于或等于我们所要付出的成本，我们更愿意建立和维持这段关系。根据社会交换理论，当一方感到“无利可获”（underbenefited）时，这段关系就会变差。（DeMaris 2007）

报酬可以是有形的（一个很好的居住地点、一个高薪的工作），或是无形的（名声、情绪上的支持、友谊）。成本是不受人喜爱的结果：不愉快的工作、情绪上的痛楚，等等。一个简单的通则可以让我们了解在社会交换理论中，我们为什么形成和维持关系：

报酬（rewards）–成本（costs）=结果（outcome）

根据社会交换理论，我们用这个公式（通常是不自觉的）来决定如何与这个人应对，是“值得投入”还是“不值得努力”，基于结果是正值或负值。

交换理论用最露骨的方式显示了人与人之间的冷酷和算计。但是在某些类型的关系中看起来也颇合常理。一段良好的商务关系建立于双方能在多大程度上帮助彼此。有些友谊的建立也是出于一种非正式的交易：“我不介意听你谈论你的爱情生活的高潮和低潮，因为当我的房子需要修理的时候你救了我。”就算在亲密的关系中，也有交换的元素存在。朋友和情人通常会容忍彼此的怪癖，因为相较于他们所得到的舒适和愉快感



“我要为在座的所有人买一杯酒，只要你们耐心地听我说完我对形形色色的社会和政治问题所持有的空洞而简陋的观点。”

来说，这一点点的不愉快是值得接受的。

乍一看，由社会交换理论所呈现的对于关系的见解，似乎和建立在追求亲密感基础上的关系需求极为不同。事实上，这两种观点并不是相互矛盾的。寻求任何一种形式的亲密感，不管是情感上、生理上还是智力上的，都有其成本，然而我们决定付出成本与否，最大考量就是其收益。如果寻求和维持这个亲密关系的成本太高，或是收益不值得努力，那我们就会决定撤回。

8.2　人际关系的演变模式

经验告诉我们，关系的开始是一个重要的时间点。当我们和他人沟通，并且越来越了解他们时，沟通会发生什么改变呢？沟通学家在这个问题上有不同的见解，以下我们就继续来学习两个主要的观点。

发展的观点

关于关系的发展阶段最为著名的模式之一是马克·克奈普（Mark Knapp）所发展出来的，他将关系中的起起落落分为十个阶段，包含“聚合期”（coming together）和“离散期”（coming apart）两个层面。（Knapp & Vangelisti 2006）其他的学者认为所有的沟通关系中都应该包含一个可被称为**维持期**（relational maintenance）的第三层面，以确保关系正常且顺利地运作。（Dindia 2003）图 8–1 表示出克奈普的十个阶段如何与合理沟通的三个面向搭配的情形。

克奈普模式最适合用来描述恋爱双方的沟通，不过，其他亲密的关系类

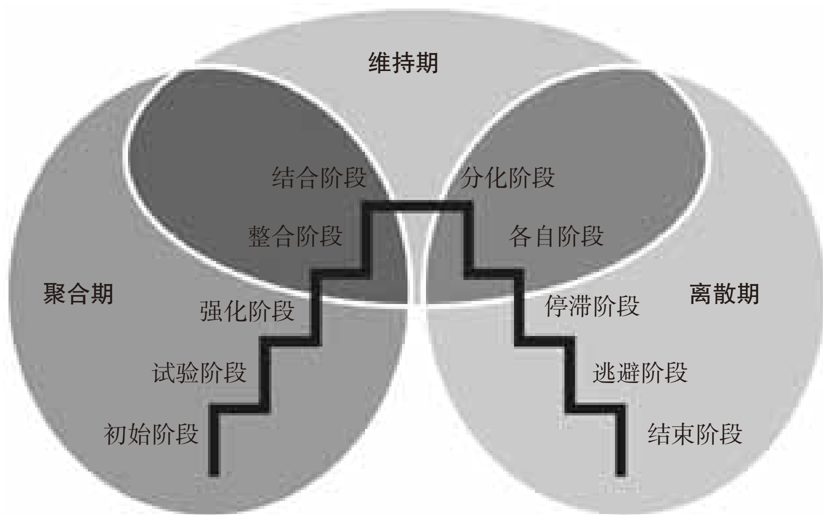


图 8–1　关系发展阶段

型在很多方面也可以适用。（Johnson & Craig 2004）当你逐步读下去时，请试着思考这些阶段如何描述长期关系的特性，例如，一对伴侣关系或生意伙伴的关系。

初始阶段 第一阶段的目标在于你愿意与人接触，并表示你是一个值得谈话的对象。沟通在**初始阶段**（initiating stage）通常是相当简短的，往往依循一些常见的公式，如握手、谈论无关紧要的话题——例如天气等，并且友善地表达情感。这类行为看起来相当表面且没有意义，然而这却是一种有兴趣与他人建立关系的象征。它让我们不需要说："我是个友善的人，我想要多认识你。"

初始关系——尤其是恋爱关系——对于害羞的人来说尤其困难，对这些人而言经由网络互动可能容易一些。一个有关网络约会服务的研究发现：自认为是害羞者的参与者比外向的使用者更加感谢网络系统的匿名功能和不具压

在工作中

值得记忆的信息：引导公司新人

在工作中有一个好的开始，就和在一段感情或者友谊中一样重要。学者们用**同化**（assimilation）和**社会化**（socialization）这两个术语来描述员工融入他们组织的过程。不难想象，沟通在员工的社会化过程中所扮演的重要角色。如果新员工接收到的有助益信息充足，从长远来看，他们会对工作更满意，也会更投入其中。（Rogers 1961）

在一个研究中，研究者探究了社会化信息的本质。（High & Dillard 2012）研究显示尽管入职培训、员工手册、电子邮件和备忘录所传达的信息都是有用的，但新员工还是认为最有价值的信息来自非正式的谈话——其中超过90％的对话发生在面对面的场合。

那些有助益的信息主要是有关职业行为和办公室准则的（"准时非常重要"；"当你挑战老板的时候，一定要小心"）。同样，办公室政治也会发挥作用（"经常对秘书好一点，纳丁，因为她是接近上级的通道"）。当然不是所有的信息都是警告，也有一些是热情和表示欢迎的（"这里是一个大家庭"；"我们很高兴雇佣你"）。暂且不论具体的内容是警告还是欢迎，事实上所有的信息都可以被认为是对方积极的、支持性的回应，有的旨在帮助信息的接收者，有的是为了公司，当然也有可能兼而有之。

这些或长或短、或深思熟虑或随口说出的信息对于建立一个愉快、高效的工作团队来说非常重要，记住这一点对你来说也很重要。如果你是一个新人，向你的同事寻求建议和支持是明智的决定；如果你是一个老手，帮助新手们获得一个良好的开端也是很重要的。

力的沟通环境。（Scharlott & Christ 1995）研究者发现许多害羞的网络使用者尤其需要利用网络服务，来帮助他们克服面对面场合关系初始阶段的压抑窘境。这就帮助解释了为什么年轻人——无论害不害羞——都使用像 Facebook 这样的社交网站来开始一段关系。（Urista & Day 2009）

试验阶段 在与新朋友有些接触后，下一个阶段就是考虑是否有兴趣进一步追求这段关系。这个阶段包含了**不确定性减少**（uncertainty reduction）——通过获得更多有关他人的信息逐步了解对方的过程。（Berger 1987）减少不确定性的一个常见部分就是寻找双方的共同立场。它包含了一些基础的对话内容，比如“你从哪里来？”或者“你的专业是什么？”从中，我们就可以发现自己与他人的相似性，“你也慢跑吗？你一个星期跑几公里呢？”

“闲谈”是**试验阶段**（experimenting stage）的最佳保证。尽管我们可能不喜欢闲谈，却还是容忍了这些痛苦的折磨，因为我们知道闲谈有很多功能。首先，这是找出我们共同感兴趣的事情的有效之道；其次，它也提供了一种试验渠道，帮助我们决定这份友谊是否值得经营。接下来，闲谈是一种缓和关系的安全方法。在你决定是否进一步继续下去之前，你不用冒很多风险。最后，闲聊还可以提供与他人的联结，有些人甚至还沉醉其中。

对他人有兴趣的沟通者，从初始阶段进展到试验阶段所花费的时间，通过网络空间甚至比面对面交流更短。有一份研究发现：人们借由电子邮件开始问那些关于态度、意见和表现的问题比面对面接触快得多。（Pratt & Wendt 1999）使用网络通信的人看不到对方的非语言反应，不需要担心脸红、结巴等问题，也不会因为对方提问太快或太多的问题而产生逃避心理，这显然对沟通有所帮助。

社交网络，如 Facebook，可能会改变这一关系发展阶段的本质。正如一位沟通学学者所指出的，过去自我坦露需要一个渐进的时期来收集信息，如今可以更快速地完成这一过程：

> 通过仔细阅读某个人的社交网络资料，我常常可以了解许多事情，而在其他情况下，我得在没有其他人在场的最初的几次约会里才会得知这些事。从他们的个人信息页面上所透露的东西，我可以知道他们的关系状态、政治倾向、最大的爱好，喜欢的音乐、书籍和电影。通过查看他们的照片和他们的新鲜事，我可以得到一个相当不错的了解，关于他们经常和什么样的人出去玩，他们在周末喜欢干些什么，还有他们的个人风格。（Shonbeck 2011）

强化阶段 在**强化阶段**（intensifying stage）中，我们在第一章所谈的真

正的质化人际关系才开始发展。在强化阶段，两人的沟通模式会发生一些改变：向对方表达情感的次数变多，使用更广泛的沟通策略来描述他们对吸引力的感觉。（Tolhuizen 1989）在大约四分之一的时间里他们会直接表达他们的情感，公开讨论彼此关系的状态。但他们更常以不直接的方式沟通：花更多的时间一起度过，要求相互的支持，为同伴做一些有趣的事，给予一些情感的纪念品、暗示和调情，用非语言的方式表达情感，了解对方的朋友和家庭，以及试着让自己的外表更有吸引力，等等。在发展友谊时，强化阶段包括共同参与活动、跟共同的朋友出游或一起去旅行等。（Johnson & Craig 2004）

强化阶段通常是关系中一段令人兴奋和陶醉的时间。对热恋的情人而言，这个阶段通常充斥着崇拜的目光、鸡皮疙瘩和白日梦，就像电影和小说中描述的桥段，而我们也喜欢看到相爱的人坠入爱河。（Johnson & Holmes 2009）不过，问题是这个阶段并不会持续到永远，这是必然的。有时，那些对另一半不再来电的人就会开始质疑，他们之间是否还有爱情。虽然也有例外，但是他们很可能简单地进入了一个不同的、不那么感性的阶段——整合。

整合阶段 当关系增强后，群体中的同伴会呈现出一种作为一个社会单位的认同。在亲密关系中，情侣开始邀约，社交圈开始整合，双方开始向彼此作出承诺："好！我们将会和你的家人一起度过感恩节。"大家开始认定某些事物为共同财产——我们的公寓、我们的车以及我们的歌，等等。（Baxter 1987）同伴之间还会发展出一种他们特有的、惯常的行为模式。（Buress & pearson 1997）甚至连密友之间的说话方式也开始变得相像，他们会使用彼此的惯用语和句型。（Dunleavy & Booth 2009）**整合阶段**（integrating stage）是我们放弃自己旧有的人格特质，与他人建立分享认同的时刻。

在现如今的人际关系中，整合阶段可能还要包含一个"Facebook正式化"的步骤，即在社交网站上公开宣称两人正在"处关系"。当然，如果只有一个人想去Facebook上晒晒关系，而另一个却不愿意，问题也会因此产生。（Papp & Cayemberg 2012）这种情况会发生是因为他们关系的状态被视为缺乏对于结合的承诺（和约束）。

在电影《和莎莫的500天》（[*500*] *Days of Summer*）里，汤姆（约瑟夫·高登-莱维特饰）和莎莫（佐伊·丹斯切尔饰）对他们感情关系所处的阶段总是持有不同的意见。（参见本章末尾的电影小结）



Watermark/The Kobal Collection/Picture Desk

结合阶段 在**结合阶段**（bonding stage）中，群体中的人会有一些象征性的公开姿态，用来告诉全世界他们的关系是存在的。那么组成一段结合的、相互承诺的关系需要哪些要素呢？答案似乎很

难界定。（Foster 2008）类似“合法同居”（common-law）、“姘居”（cohabitation）和“生活伴侣”（life partner）这样的词表明，虽然它们所描述的关系不能得到法律和社会习俗的完全认可，但是不可否认其中包含着一种内隐的、明确的联结。无论如何，考虑到结合阶段在证实和加深关系方面的重要性，难怪同性恋团体一直都在力求拥有法律承认和认可的婚姻。

结合阶段也是关系中的一个转折点。关系上升到现在，一直是以一种稳定的速度发展的。从试验阶段逐渐进入强化阶段然后到整合阶段。然而，现在的承诺就像是冲刺。对关系进行公开的炫耀和专有的宣称都使这个阶段有着明显的不同。

并不是只有爱情关系才会发展到结合阶段。试想一下签署了合作契约的生意伙伴，或者兄弟会和姐妹会的结盟仪式等。就如同一个作家所写的那样，即使是友谊也可以通过一种“官方”性质的行动达到结合阶段：

> 有些西方文化为了标记友谊的进展，给予其公开的合法性和形式，会举办一些仪式。例如，在德国有一种小型的仪式叫做“Duzen”，意思是指友谊的升华，这个仪式中要求两个朋友，每一个人拿一杯啤酒或红酒，两人手臂交缠，身体靠得很近，在发誓两人兄弟情谊至死不渝之后，把酒喝光而且说“Bruderschaft”。仪式结束之后，这两个朋友的友谊从此不同，他们的关系从正式称呼“sie”的形式转变为熟人之间的“du”。（Rubin 1985）
>
> 在德语中，“sie”和“du”都是称呼代词，前者用于敬称，可译为“您”，后者用于非敬称，可译为“你”。——编者

分化阶段　结合阶段是克奈普称为“聚合期”发展阶段的顶端。但是就算是在最投入的关系中，人们也需要坚持他们独特的自我认同。**分化阶段**（differentiating stage）就是“我们”这个点开始要产生变化转成“我”的时候，也就是“抱紧我”的定位点发生替换，而“放我下来”的信息开始发出的时候。交谈的焦点从“我们”周末计划要做什么转变成“我”这个周末要做什么了，曾经两人都意见一致的理性议题——例如，“你还是负责赚钱养家而我负责打理家务”，现在成为争议之点：“我比你更具备职业发展的潜力，为什么我要被绑在家里？”分化（differentiating）这个词的词根就是不同（different），暗示着变化是这个阶段的主角。

当一段关系开始经历第一次、不可避免的压力感时，分化通常就发生了。这种需要自主和改变的需求不见得都是负向的经验，无论如何，人不仅是关系的一部分，也是一个独立的个体，分化就是一个朝向自主的必要步骤。例

如：试想一下，一个成年的子女既想与父母保持良好的关系，同时也想保有自己独特的生活和认同。（Skowron & Shapiro 2009）分化其实是维持期关系中必然的状态。成功的分化关键在于当我们为个体存在创造一些空间的时候，还能维持在关系当中作出的承诺。

各自阶段 在**各自阶段**（circumscribing stage）中，成员沟通的品质和数量都在降低。限制和压抑是这个阶段的特征。成员们选择退缩，而非讨论一个不认同的话题（这是需要双方付出精力的）。双方在心理（选择独自沉默、做白日梦和幻想）和生理上（人们花较少的时间在一起）都会划清界线。各自为政并不包含全然的拒绝——那是稍后才会有的情形，而是对兴趣和承诺表现出退缩。

“限制”（circumsclibe）这个词的意思源于拉丁文“在周围画一个圈”。出现于分化阶段的差异现在变得更加的显著和标签化：“我的朋友”和“你的朋友”；“我的银行账户”和“你的银行账户”；“我的房间”和“你的房间”。你很快就会读到，这样的区别可以是个人认同和关系认同、自主和联系之间健康平衡的标志。当一段关系，分离的部分明显多于整合的部分时，或者当分离的部分严重地限制了互动时，比如“我的假期”和“你的假期”，才会产生问题。

停滞阶段 如果各自持续下去，关系就会进入**停滞阶段**（stagnating stage）。强化阶段的兴奋感早就过去了，成员彼此用老方法相待，熟悉的方法没有什么感觉，也没有成长发生，这样的关系就是一个空壳。我们可以看到许多在停滞阶段中失去热情的工人，他们在辞职前依然会继续工作好几年。同样悲惨的事也发生在厌倦同样的对话、同样的人和每天随之而来的例行公事，却没有一点愉快和新奇感的伴侣身上。

在电影《分手男女》（*The Break-Up*）里，盖瑞（文斯·沃恩饰）和布鲁克（詹妮弗·安妮斯顿饰）经历了关系恶化的所有阶段。（参见本章末尾的电影小结）

逃避阶段 当停滞阶段变得过分令人不愉快时，群体中的人们就会创造出一种彼此之间的物理距离，这就是**逃避阶段**（avoiding stage）。有时他们会间接地通过一些伪装的借口来表达（“我最近都在生病，没办法和你见面”），有时也直接表达（“别打电话给我，我现在不想见到你”），这两种迹象都会使关系的前景陷入困境。


Universal Studios/Photofest

关系的恶化从结合、各自为政、停滞到逃避，并不是不能避免的。一段婚姻是以离婚收场还是一直保有之前的亲密感，最大的不同在于当伴侣处于不满意的状态时彼此的沟通情况。（Courtright & Bagarozzi 1990）不成功的伴侣在处理问题时多通过

回避、间接面对和较少联系的方式；相反，那些“修补”过关系的伴侣往往以比较直接的方式沟通，他们正视彼此的问题（有时会借助婚姻咨询顾问的协助），花时间尽力地协调出问题的解决之道。

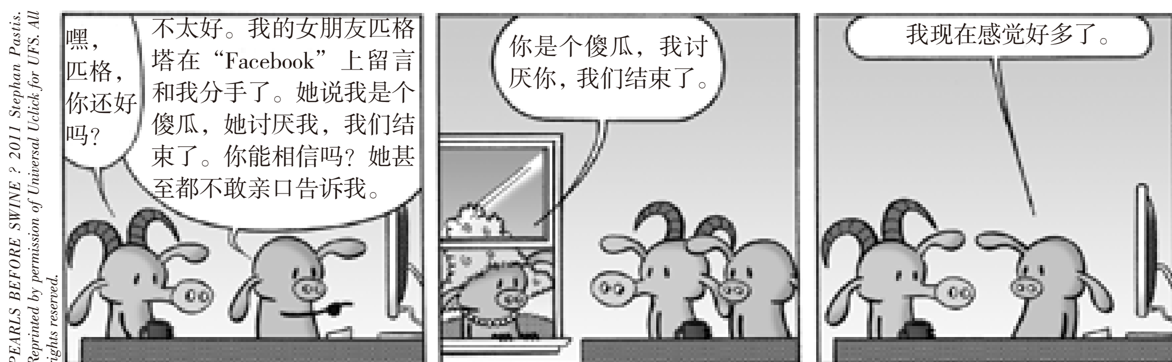
结束阶段　并非所有关系都会结束，许多职场伙伴、友谊和婚姻，从关系建立之后就会延续一辈子。但是，的确也有许多关系会走到终点而到达**结束阶段**（terminating stage）。结束是最后阶段的特征，包括一场明确表达想要终止关系和分开的简要谈话。也许会通过一顿真诚的晚餐、一张留在餐桌上的纸条、一通电话或是一份法律文件来结束关系。根据个人不同的感觉，这个阶段可能非常短暂，也可能需要一段相当长的时间以远离痛苦和彼此攻击的情况。

关系并非总是一下子走到终点的，而是以一种来来回回的模式朝着瓦解迈进。（Battaglia & Lord 1998）不管花的时间是长是短，结束都不是完全负向的。了解到对方在关系中付出的精力以及自我成长的需求，可以降低难过的感觉。事实上，许多关系并不如界定中的那样完全结束，一对离婚的夫妻也许会找到较少亲密感的新方式来维系彼此的关系。

在恋爱关系中，预测两个人在结束阶段之后是否还能成为朋友，端赖于他们在卷入感情之前是否已经是朋友。（Metts & Bejllovec 1989）此外，情侣的分手方式也会造成不同。如果两人分手时的沟通是正向的（不后悔在一起的这段时间；试图减少双方难过的感觉），则比较可能在分手之后维持友谊；如果他们在结束阶段的沟通是负向的（矫揉造作，抱怨他人），想要保有友谊比较困难。

在结束之后，伴侣通常会通过不断回顾来“掩饰悲伤”，企图找出关系失败的原因。每个伴侣所建构出的“哪里出了差错”的述说都会对他们分手之后的生活产生影响。想想这两种说法的差异：“我们因为彼此不适合，所以分手了”和“他太自私又不成熟，所以无法对感情负责”。

克奈普的模式虽然对关系的不同阶段提供了深刻的见解，但是对每一个阶段关系的沟通如何前进与衰退却缺乏详述。例如，克奈普认为阶段之间的



运作通常是有连续性的，所以随着关系的发展和恶化，从一个阶段到另一个阶段的进展通常是可以预测的。一个研究发现：许多终结的友谊关系所经历的步骤确实类似于克奈普的十阶段形态。（Johnson & Craig 2004）然而关系的发展和结束过程还有许多其他形态。换句话说，并不是所有的关系发展历程都循着开始、进展、消退、结束这种线性发展形态的。

最后，克奈普的理论认为同一个时间内，只有十个阶段中其一个阶段的特征会主导关系。尽管这个事实存在，然而其他阶段的成分常常同时出现。举例来说，两个相爱的人深受整合阶段之苦，仍然愿意分享试验阶段的一些尝试（"哇！我不知道你还有这样一面！"），也可能出现分化阶段的歧异性（"没什么理由，我就是需要一个星期的独处时间"）。就像家庭成员，虽然花

想一想 你的关系发展阶段

通过回答下列问题，你就能更清楚地领会关系发展阶段的准确性和价值了：

1. 如果你正处于一段关系（恋爱或者友谊）中，描述它目前所处的阶段，以及那些能够证明你处于这一阶段的沟通行为。请给出具体的例子来支持你对关系的评估。

2. 根据我们在上文所讨论的克奈普的十阶段，讨论这段关系或者说你们沟通的趋势。你倾向于停留在当前的阶段，还是期待进入下一阶段呢？下一阶段又是哪一个阶段？为什么？请解释你的回答。

3. 你对自己在上一步骤的回答，是否感到满意？如果满意，描述一下你具体能做些什么，可以增加这段关系按照你所描述的阶段发展的可能性；如果你不满意，则讨论一下你具体能做些什么，可以让这段关系进入一个更令人满意的阶段。

4. 因为一段关系需要双方来界定，所以明确你伴侣的观点。想象一下，她或他对于你们关系阶段的描述会不会和你一致？如果不会，解释一下你的伴侣会如何描述它。你的伴侣在决定你们关系所处阶段方面又做了些什么？（给出具体的例子）为了把关系推进到或者维持在你所期望的阶段，你会希望伴侣如何表现？你又能做些什么来鼓励你的伴侣按照你期望的方式行事呢？

5. 现在回想一段你曾经拥有但是已经结束的关系（友谊或者恋情）。如果用克奈普模式来描述这段关系的发展和衰退情况，在多大程度上符合或者不符？如果克奈普的模式是不匹配的，试着设计一个新的模式来阐明你的关系历程。

你可以访问CengageBrain.com网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的"言语交际课程学习伙伴"来完成这个部分的练习。如有需要，请将你的回答通过电子邮件发送给你的讲师。

很多时间排拒彼此，却可以因偶尔的美好使之前的亲密感短暂加强。这种在某段关系中同时出现“聚合期”和“离散期”特征的现象，我们将在下一个主题“辩证关系”中详加讨论。

辩证的观点

并非全部的理论都认为我们前几页所了解的阶段模式是人际互动中最好的方式。有些理论家主张，有些沟通者——无论是全新的还是陈年的关系——会陷入相同的困境模式中，是因为这些沟通者想要追求重要但内在却相互矛盾的目标，从始至终贯穿了他们所有的关系。为了要达到这些目标，就产生了**辩证的张力**（dialectical tensions）：当两种相反或不相容的力量同时存在时所引发的冲突。近几年，沟通学家提出了几种辩证的力量，成功地挑战了传统的沟通关系。（Baxter & Montgomery 1992）他们认为经营辩证的张力，会形成人际沟通关系中最有力的动力，在接下来的几页，我们讨论三种最有力的辩证的张力。

联系和自主　没有人是可以孤独存在的。认识到这个事实后，我们会寻求与他人有联系，但是同时我们也不希望失去全部的自我，就算在最满足的关系中也是一样。联系与自主的矛盾需求都包含在**联系与自主的辩证**（connection-autonomy dialectic）中。

一些探讨关系破裂的研究显示，这种结果来自于伴侣们找不到方法来经营他们不同的个人需求。（Baxter 1994）常见的一些关系破裂的理由集中于伴侣无法满足彼此对联系的需求上：“我们鲜少有时间在一起”、“他（她）不认同这段关系”、“我们有不同的需求”。另一些抱怨则显示过度的联系需求也会带来分裂：“我觉得被困住了”、“我需要自由！”（Sahlstein & Dun 2008）有些研究发现男人比女人更加肯定关系中的自主性，而女人更看重联系和承诺。（Buunk 2005）

我们追求的联系与自主的辩证程度会随着时间改变。在《亲密行为》（*Intimate Behavior*）这本书中，作者德斯蒙德·莫里斯（Desmond Morris）认为每个人都在重复三个阶段的表现：“抱紧我”、“放我下来”、“让我一个人”。（Morris 1997）这个循环开始出现在出生的第一年。当孩子从“抱紧我”这个寻求亲密感的婴儿阶段转变到新的“放我下来”阶段后，他们会通过爬行、走路、触碰和品尝来探索这个世界。一个3岁的孩子，可能在8月份还坚持“我可以自己做”，却在9月第一天上幼儿园时缠着父母不放。当孩子成长为青少年时，“让我一个人”的倾向变得很明显，从前很快乐地和家人一起相处的少年现在可能会因为必须和家庭一同度假以及在同一张餐桌上用餐而痛苦呻吟。当青少年成年时，他们通常又会和家庭变得较为亲密。（Golish 2000）



在电影《赛勒斯》（*Cyrus*）中，赛勒斯（乔纳·希尔饰）和他的妈妈莫莉（玛丽莎·托梅饰）真的很爱对方。母子之间过于依恋的情结让莫莉的追求者约翰（约翰·C·赖利饰）发现他的恋爱关系很难取得进展。（参见本章末尾的电影小结）

在成人的关系中，这个亲密和距离的循环仍然重复着。在婚姻关系中，“抱紧我”通常是在结婚第一年。随着自主的需求慢慢增强，关系的紧密度也会降低，这种需求可能通过各种不同方式表露出来，包括想要交朋友，参与不包含配偶的活动或找工作等。这种从联系到自主的转变可能导致关系破裂，但是也可能成为循环的一部分——用新的方式来定义关系，以再次取得存在于过去甚或更加浓烈的亲密感。

在评估关系的转折点时，异性恋伴侣——无论男女都认为联系和自主的辩证关系是影响其关系的最重要因素。（Baxter & Erbert 1999）这种辩证张力在双方协调承诺、冲突、脱身、和解等转折点时十分重要。

公开和隐私 就像第一章所谈到的那样，坦露是界定人际关系的特征之一。然而，除了坦露自我，我们也需要保持与他人之间的私人空间，这种矛盾的需求创造出**公开和隐私的辩证**（openness-privacy dialectic）。

再紧密的人际关系都需要一些距离，爱人之间经历了一段腻在一起的亲密时间，然后相对地想要彼此冷却一下。因此，他们在经历火热期之后的一段时期很少会有身体上的接触。再如，当朋友高度坦露自我，分享了几乎每一种感觉和想法之后，又会有几天、几个月，甚至更久的时间失去联系。

在一段亲密关系中，你很在乎的人问了你不想回答的问题，比如“你觉得我迷人吗？”“跟我在一起你快乐吗？”这时，你会怎么做？你对这份感情的投入和诚意可能会让你说出对方想要听到的肯定答案，但是如果你心中还顾忌着另一个人的感受，而且你还想要保有一点隐私，可能就会让你不那么坦诚了。为了获取彼此的隐私，伴侣们都会使出浑身解数。（Petronio 2000）例如，他们可能直接质问对方有关另一个人的事情，然后直言不想继续讨论下去了；或许他们不会那么直接：提供非语言的暗示、改变话题，或者暂时离开房间。

通过社交网络的沟通增加了隐私管理的挑战。Facebook、推特、博客和其他媒介性渠道可以很容易地发布个人信息。然而，只是因为很容易，并不意味着这会是明智的做法。特别是当你透露的内容还包括了其他人的信息的时候，更是如此。重要的是要知道如何在社交网络工具上进行隐私控制，同时对于你和其他人的关系，也要协商好你会分享什么，不会分享什么。（Debatin & Hughes 2009）

循例和新奇　稳定是关系中重要的需求，但过多的稳定则会让人感到了无新意。**循例与新奇的辩证**（predictability-novelty dialectic）反映了这样的矛盾张力，喜剧家戴夫（Dave Barry）夸张地描述了夫妻在结婚多年后对彼此了解很深却十分无趣的情况：



“所以你，丽贝卡，是否保证让自己的爱只属于理查德，月复一月，年复一年，终生相守，直至死亡？”

> 结婚多年之后，你知道关于配偶的每件事、每个习惯和主张，甚至于神经紧张的每一次抽动和脸上的每一条皱纹。你可以写一本17磅重的书，只谈配偶的饮食习惯。这种亲密的知识在某些情况非常管用。你也许在看电视时可以通过咀嚼食物的声音来辨别配偶所在的位置，但这只不过是关系中较低程度的热情罢了。

虽然太多的熟悉会导致无趣和停滞的风险，但也没有人会希望有一个完全没有规则可循的伴侣。而太多的惊喜则会威胁到建立关系的基础（“你不是我嫁的那个人了！”）。

沟通者所面临的挑战是为循例的状态注入一些新奇的需求，使关系保持新鲜和有趣，每个人在循例与新奇辩证中有不同的需求，因此没有办法将两者理想地混合。你稍稍留意便会发现人们用大量策略来控制这种矛盾的驱力。

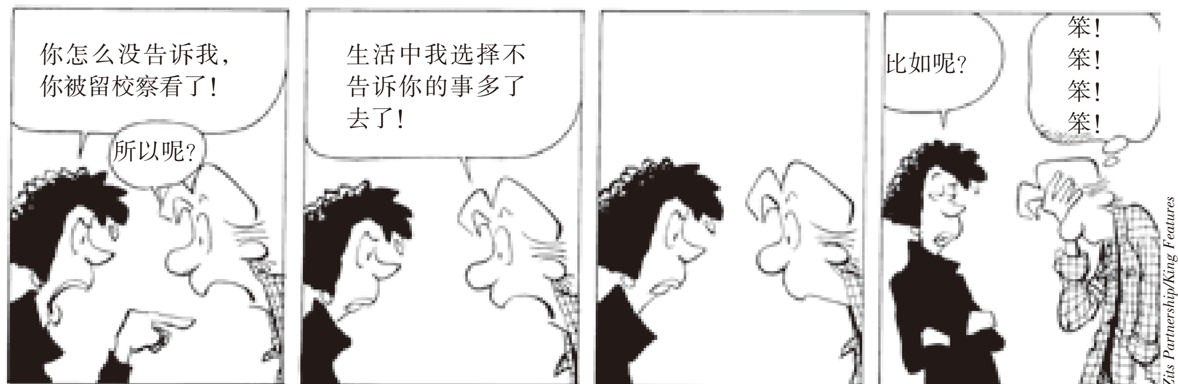
经营辩证的张力　对于张力关系的经营来说，虽然所有的辩证模式在关系经营上都扮演相当重要的角色，但有些却比其他来得重要。在一份研究新婚夫妻的报告中发现，“联系和自主”是最常出现的张力（占所有张力中的30.8%），循例和新奇位居第二（21.7%），最不常见的是公开和隐私（12.7%）。（Pawlowski 1998）

在沟通中经营上述的辩证张力，可能呈现出下列挑战。面对这些挑战的方法有很多，有的比较管用而有的则不然。（Griffin 2000）

- **否认**：在否认的策略中，沟通者在辩证谱系中回应其中一端而否认相对的另一端。举例来说，一对夫妻纷争的来源是循例和新奇，可能发现要改变实在太困难了，所以选择继续保持老样子。如果他们不面对问题，只好继续一成不变。
- **无所适从**：这种时候，沟通者会觉得遭受打击和无助的感觉如此强烈，以至于他们不能正视问题。在面对辩证性的张力时，他们会争吵、冷战，

甚至离开这段关系。假如一对新婚夫妇在蜜月后发现“永远幸福快乐”这种完全没有问题的生活并不存在，他们会变得十分恐惧，甚至开始怀疑婚姻是个错误。

- **交替：**采用这个策略的沟通者，在辩证谱系中某些时间会选择其中一端，另一些时间又选择另外一端。举例来说，朋友之间会通过交替的方法，来经营联系和自主的辩证，他们有时候会花大量时间和对方在一起，有些时间也会单独生活。
- **分割：**伴侣运用这种策略划分出他们关系的不同区域。例如，一对伴侣在经营公开和隐私的辩证张力时，关于共同朋友他们几乎会分享所有的感觉，但是对过去情史的某些部分却会隐而不谈。分割策略还是前妻(夫)的子女最常用来经营与继父母之间的公开和隐私张力的方法，通常继父母会想探问孩子和他们亲生父母相处的种种，而子女通常会选择性地有所保留。（Braithwaite & Baxter 2006）在“Zits”的漫画中，杰里米就发现自己忘记使用日常的分割方法，来经营与爱打听的朋友之间的公开和隐私的辩证张力了。
- **平衡：**试图平衡辩证性张力的沟通者，认为两种力量都具有合理性，且试着通过妥协来处理张力，第十一章指出妥协就是每个人至少损失一些原来自我坚持的情况。受制于循例和新奇的情侣会通过妥协寻求解决，一个人不需要墨守成规，一个人也不需要充满惊喜——这毕竟不是理想的结果。
- **整合：**通过这个策略，沟通者并不试图削弱而是接受相反的力量。沟通研究者芭芭拉·蒙哥马利（Barbara Montgomery）描述了一对接受彼此对于循例和新奇需求的夫妻，提出一种“可以预期的新奇”的方式——每个星期一起做一件以前没做过的事。（Montgomery 1993）与之类似地，现在的再婚家庭，为了处理源自新家庭和老家庭之间产生



想一想　你的辩证张力

描述前面所讲的三对辩证张力是如何在你的某段重要的关系中发生作用的。你和你的关系伙伴（们）所追求的不可调和的目标是什么？在上文所列举的八个策略中，你曾经用过哪些来经营自己关系的辩证张力？你对自己所用的策略满意吗？如果不满意，你能提出更好的建议吗？

你可以访问 CengageBrain.com 网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的“言语交际课程学习伙伴”来完成这个部分的练习。如有需要，请将你的回答通过电子邮件发送给你的讲师。

的紧张关系，也会适应和整合他们的家庭惯例。（Braithwaite & Harper 1998）

- **再界定：**沟通者可以通过对紧张的关系进行重新定位来回应挑战，使得明显的矛盾得以消失。想法改变就可以改变你的态度，举例来说，人们可以从**不管**（despite）彼此之间的不同而相爱，到**因为**（because）彼此的不同而相爱。（Christensen & Jacobson 2000）想一想两人是如何因为不愿意分享过去的经验而产生受伤的感觉的，然后可以将“秘密”重新界定为创造吸引力的神秘气氛，而非对公开分享的拒绝，从而解决问题。这样仍然可以保有个人渴求的隐私，也不必公开过去的每个细节。
- **再证实：**这个策略了解到辩证的张力是无法消弭的，所以它不试图远离张力，而是选择再证实。沟通者接受甚至拥抱这些紧张关系的出现，生命就像过山车的隐喻反映出了这个策略，使用再证实方法的沟通者视辩证张力为过山车路程中的一部分。

在你的生活中你使用哪些策略来管理自己的辩证张力？每个策略是怎样有成效的？哪个策略可能会让你的沟通更好？一般来说，上面的最后三个选项被看做是最有效果的，并且研究人员认为使用多种策略是明智的。（Baxter & Braithwaite 2006）例如，分手的情侣据称曾经不成功地运用过否认、交替和分割策略，而且他们往往只依赖于某一个，而不是灵活地运用多种策略。（Sahlstein & Dun 2008）辩证张力是生活的一部分，选择如何沟通，会对你的关系质量造成巨大的差异。

8.3 关系的特性

无论你用阶段模式还是辩证张力来分析一段关系，每段关系中都存在三个特征，当你阅读后，想一想它如何适用于你的经验。

关系是经常变动的

关系并非注定要恶化的，但是就算最紧密的关系也无法保证长期的稳定。在童话故事中，伴侣可以“从此幸福快乐地生活在了一起”，但是现实生活中这种情况并不是那么常见。假想一对结婚已有一段时间的夫妻，虽然正式地结合了，他们的关系仍有可能从一种辩证张力转换到另外一种，在关系序列中前进或后退。有时候伴侣会觉得有彼此分化的需求，其他时候又追求亲密。有时候在已经建立的固定模式中他们会感到安全，其他时候单方或双方却又渴望新奇。这样的关系可能变成各自为政甚至停滞，从这样的观点来看，婚姻也许会失败，但事实并非一定如此。通过努力，同伴可将停滞变成试验，或从各自为政变成强化。

沟通理论学家理查德·康威尔（Richard Conville）描述了这种经常性的改变。这是一种逐步形成的自然关系，同伴关系会经历一些阶段性的循环，虽然到达了一个新的层次，还是会回到先前发生的阶段（如图8–2）。在这个循环中，伴侣会从安全（整合，克奈普的专用语）到瓦解（分化）、到疏离（各自为政）、到再次整合（强化与结合），一直到新层次的安全感。这个循环会不断重复。

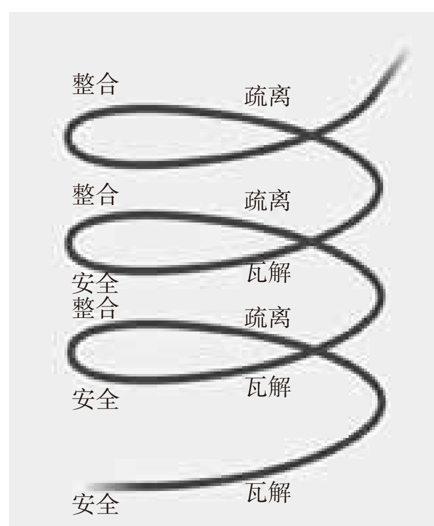


图8–2 螺旋状的循环关系模式

文化会影响关系

许多影响个人关系的因素具有普遍性。（Brown 1991）比如，社会科学家发现沟通在所有的文化中都具有内容和关系这两种向度；相同的面部表情在所有文化中暗示了相同的情绪；几乎在每一个人类社会都存在着权力分配这一事实。再如，在所有的文化中（事实上，是在所有的哺乳类动物中），男人（或者说雄性）对性关系都倾向于投入较少的感情，面对竞争者的时候更有求胜心。

不过，关系在各文化间也存在着极大差异。例如，西方的恋爱和婚姻关系，其特征都可以用前文描述的十阶段模式来说明。这种关系必须经历试验阶段、强化阶段、整合阶段才可以进入结合阶段，但这并不适用于所有文化。（Hamon & Ingoldsby 2003）事实上，在许多文化中新娘和

新郎可能只认识几天或几周就结婚成为夫妻，研究显示这些婚姻经常也是成功而幸福的。（Myers & Tingle 2005）

各种各样的差异——影响深远但不总是显而易见——会让来自不同文化的人之间的关系面临挑战。（Kim 2002）例如，在各个关系中决定要分享自己多少心事就是个问题，这个决定会因为所处的文化对于自我坦露的规则不同而变得十分有趣（第九章将会讨论更多相关细节）。美国这种低语境文化比较喜欢直接，日本这样的高语境文化则比较鼓励含蓄。从两本自助手册的书名就可以窥见其心理定位的不同取向：美国的自助手册标题是《如何拒绝别人而不觉得愧疚》（*How to Say No Without Feeling Guilty*，Breitman & Hatch 2000），而日本的自助手册刚好相反——《16种方法让你避免拒绝别人》（*16 Ways to Avoid Saying No*，Imami 1981）。不难看出，对于合适行为的不同见解会对跨文化关系造成挑战。

8.4　对关系做沟通

现在，你已经明白人际关系是复杂的、动态的和重要的了，但是，当我们在这些关系里进行沟通的时候，到底又互相交换了何种信息呢？

内容的与关系的信息

在第一章你读到每个言语的陈述都有其内容（content）和关系（relational）向度。构成大多数信息最明显的元素是它们所要传达的内容——被讨论的话题。好比“这次轮到你洗碗了”或是“我周六晚上很忙”都是显而易见的例子。

内容信息并不是人们沟通时交换的唯一东西。几乎所有的信息——无论是语言的还是非语言的——都有第二层意义，也就是关系性向度，它将沟通者对对方的感觉转化成某种表述。（Watzlawick & Jackson 1967）在下一部分，你会读到这类关系性信息处理的是人们的社交需求，最普遍的亲切感、即时性、尊重感和控制性。现在再思考一下我们提过的两个例子：

“你说‘砍掉她的脑袋’，在我听来却是‘我感觉被忽视了’。”



- 试着想象表达“轮到你洗碗”的两种说话方式：一种是要求式的，另一种则是就事论事式的。注意不

同的非语言信息是如何陈述的，它说明了信息的发送者如何看待控制。要求式的语气听上去像是“我有权利告诉你在这栋房子里你应该做什么”，而就事论事的语调听起来可能像“我只是提醒你，你可能忽略了某件事”。

- 你也可以假想两种传达“我周六晚上很忙”的方法，一种是几乎不带任何亲切感；另一种则是充满感情和即时性的（此时，你的语气听上去很失望，并且希望重新安排日程）。

记住在所有的例子里，信息的关系向度是不能被讨论的。每天轰炸而来的信息那么多，事实上，大多数时间我们意识不到多少关系性信息。有时候，我们没有察觉它，是因为它符合我们对尊重感、控制感及情感性的信念。例如，当你的上司指派你去做某件必要的工作时，你不会觉得不舒服，因为你同意上司有指使下属的权力。另一些时候，关系性信息会引发争执和冲突的出现。假使你的上司用贬低、嘲讽或谩骂的口吻传达命令，你大概就会觉得很不舒服。你的抱怨恐怕不是来自于命令本身，而是来自于上司传达命令的方式。“我可以为这家公司工作，”你可能会想，“但是我不想被当成奴隶或笨蛋，我希望被当成一个完整的人。”

关系性信息是如何传递沟通的？正如我们所举过的上司与下属的例子，他们常运用非语言的方式来沟通。为了测试这个事实，你可以想象一下，当别人用下列不同的沟通方式说“可不可以请你帮我一下”时，你会有什么反应？

优越的	友善的	性感的
无助的	冷漠的	恼怒的

虽然非语言行为是关系性沟通中重要的资源，但是它们十分模糊，不够确定。或许你会将他人尖锐的语气诠释为人身侮辱——而这可能只是疲累的表征；会将他人的打岔视为轻视你的举动——而这可能只是说话者本身所受到的压力所致，与你无关。在你通过关系性（非言语）线索直接得出结论以前，先借助第三章描述的知觉检核技巧，用语言向对方多确认一下才是更好的方法。

关系性信息的类型

内容信息的种类和数量是无穷无尽的，好比谈到“洞”可以从黑洞谈到甜甜圈中间的洞，谈“石”可以从化石、玉石谈到滚石音乐。跟内容信息不同的是，关系性信息的种类却是出乎意料地少，实际上它们只能划分出四种

不同的类别。

亲切感　关系性沟通的重要类型之一是**亲切感**（affinity），意即人们欣赏和喜爱对方的程度。（Bell & Daly 1995）在两性关系中，情感无疑是最重要的要素。（Dainton 1998）然而并非所有的亲切感信息都是正面的。瞪眼怒视、大发娇嗔、嘴角带笑或爱的表白，同样都能清楚地传达喜欢和投缘的意味。


Blend Images/Superstock

即时性　**即时性**（immediacy）是指我们立即转向别人并与之沟通时，对其感兴趣和专注的程度。（Meyers & Avtgis 1997）许多即时性信息都是借由非语言行为——比如眼神接触、脸部表情、说话语调和与他人的身体距离等——加以传达的。（Richmond & McCroskey 2004）即时性信息也可以经由语言传送，例如告诉对方“我们有个困难”要比“你有个问题”更加具有即时性效果，详见第五章和第六章对于语言和非语言的讨论。

即时性和亲切感不是一回事：喜欢一个人并不一定要直接即时表达出来。举个例子，在传达喜爱之情时，你可以用高程度的即时性——如一个大大的拥抱和亲吻，或者高呼“我真的很喜欢你！”也可以用低程度的即时性——在家里营造出一个安静愉快的夜晚，你和对方各自舒服地、独立地读书或者工作。你也可以想象用高度或低度的即时性传达不喜欢的例子。

最明显的即时性类型牵涉积极的感觉，但在表达不赞成或者不喜欢时，高度和低度的即时性都有可能。例如，想象一下要让朋友知道你对他（或她）的所作所为很不开心，温和表达方式与极端方式之间的差异——无论是通过语言还是非语言表达的。

高度即时性的沟通当然有其价值，但是有时候放缓脚步也颇令人期待。无时无刻不上紧发条的即时反应会使人精疲力竭，在某些不赞许这种行为的文化中——尤其在公共场合——出现高度即时性沟通并不合适。在大多数案例中，关系满意的关键是去建立双方都接受的即时性沟通强度。

尊重感　也许你第一眼看见“尊重”，会认为它与亲切感很像，但是它们

是截然不同的两种态度。（Lim & Bowers 1991）亲切感是指喜欢和投缘，而**尊重感**（respect）则指尊敬、敬爱。我们有可能喜爱某人却不尊重他，譬如你很喜欢、很宠爱两岁的表弟，但是你不会想到要尊敬他。同样地，你或许十分喜爱某些好友，但是这并不表示他们做的事你都认同、敬重。反之，我们仍可能尊重我们不喜欢的人。你可能十分尊重某人，因为他工作勤奋、为人正直又聪明伶俐，尽管你并没有和他在同一个办公室里工作的愿望。

有时候，受人尊重比受人喜爱来得更重要。（Frei & Shaver 2002）想想你的学校生活，当你的意见或问题不被同学或师长当一回事时，是不是感觉很不舒服？在工作上这个法则也同样存在，自己提出的意见具有商业价值比让人听着开心更有意义。在许多关系中，尊重的议题常是引发争执的焦点，被认真对待是自尊极为重要的组成部分。

控制性　最后一种人际关系的类型是**控制**（control），指的是在关系中一方是否有权影响另一方。研究沟通的学者通常以两种方式看待关系中权力的平衡。“掌握发言权（conversation）”探索了包括谁说最多话、谁打断了谁，以及谁最常改变谈话主题等内容。（Palmer 1989）掌握发言权不见得也掌握决策权，就像有时候别人说得再多也无法说服你接受他的信念一样。而“掌握决策权（decision）”则意味着在关系中谁拥有决定事情的权力——从星期六晚上我们应该做什么到我们应该拿积蓄去整修房子还是干脆出国度个假，再到我们到底要分配多少时间约会或独处。

大多数健康的关系以弹性的方式来决定控制性的分配比率，这比一边倒地只由其中之一作决定（一高一低的倾斜关系），或是完全平均分摊责任以形成不真实的平等，或是两人轮流作决定，或是两人直接交换角色都要好。例如，维德处理修车、拟定菜单、选择会场中灯光音乐等问题；珍妮则负责预算、照顾小孩、跟朋友搭讪打招呼维持气氛等问题。当一个决定对彼此都很重要时，其中一方愿意先让一步，因为他知道反正会先苦后甘；当某个议题对伴侣双方都很重要，他们会试着平均地分享权力；而当面对绝境时，两人都会各让一步以便保持整体的权力均衡。

后设沟通

并非所有的关系信息都是非语言的，社会科学家使用**后设沟通**（metacommunication）这个术语来描述人们谈论“关系”时所交换的语言的和非语言的信息。（Watzlawick & Jackson 1967）换句话说，后设沟通是关于沟通的沟通。无论何时，只要我们与他人讨论到友谊、情感关系时，我们就是在进行后设沟通，例如“我希望我们不要继续争吵了”或是“我很感激你愿意对我坦白”。语言的后设沟通是成功的人际关系中很重要的一环，和对方开

门见山地谈论彼此的关系是迟早的，也是必要的。本章提供的内容将有助于你保持友谊的品质。

后设沟通是一种重要的方法，可以协助人们以建设性的态度解决问题，它提供了转移话题焦点的方法，使讨论可以由表面内容深入到关系困境。

后设沟通不仅能解决问题，也可以提高关系的满意程度，例如，“我真的很感谢你，愿意在老板前面帮我美言几句。”类似这样的陈述透露了两种功用：首先，这让别人觉得你很重视他们的行为；再者，也提高了别人愿意在以后继续保持这种行为的意愿。

谈完了后设沟通的优点，不得不顺带一提，公开讨论关系议题仍可能带有风险。此外，要注意的是，后设沟通并不包含“听起来你好像对我很不满”一类的分析，要知道有些人就是讨厌被剖析。这些警告并不是说语言的后设沟通是不好的，它们只是提醒，作为一个工具，后设沟通需要被小心地使用。

小　结

人们因为各种不同理由建立人际关系，有些理由和沟通者彼此的人际吸引力的程度有关。吸引力可能来自于生理外貌、察觉到的相似性、人格特质上的互补、相互间的吸引力、觉察到的能力，以及自我信息的坦露、接近和报酬等。

关于人际沟通在人际关系的演变上，两种模式分别提供了两种不同的观点：阶段发展模式认为人们在聚合期和离散期中的各个阶段出现不同的沟通特征；辩证张力模式认为在每个阶段中，人们都必须处理许多彼此不同又不相容的需求。两种模式都有一些特性，例如都会产生变动、都受文化影响、都必须维持等。

沟通会出现两种向度：内容向度和关系向度。关系向度的沟通可以同时包括语言与非语言的。关系性信息通常以四种方式呈现：亲切感、即时性、尊重感和控制性。后设沟通是由沟通者之间的关系性信息所组成的。

电影与电视

你可以在以下电影和电视节目中印证我们在本章总结的沟通准则：

关系的吸引

电视真人秀


ABC–TV/The Kobal Collection/Picture Desk

从上世纪90年代的《真实世界》（*The Real World*）开始，许多所谓的真人秀允许观众像看电视剧一样一集一集地观看参与者如何建立、维持和结束人际关系。有一些节目（比如《钻石单身汉》[*The Bachelor/Bachelorette*]）以配对竞赛的形式呈现，参与者借此选择自己的伴侣。在这些节目中，外貌吸引力在初始阶段起到非常重要的作用。但是随着彼此亲近和坦露的增加，参与者就会开始评估与他们所选的伴侣继续这段关系的成本与报酬了。

其他的真人秀（如播了很长时间的《幸存者》[*Survivor*]和《老大哥》[*Big Brother*]）则使参与者互相对抗：每个人都为了不被其他选手投票淘汰出局而彼此竞争。在很多情况下，选手们也会结成联盟关系，有的基于相似性（女人对抗男人；年纪较大的参与者对抗年轻的参与者），有的基于接近（结盟的队友彼此在一起的时间更多，并且经常——但不总是——变得喜欢彼此）。此外，能力也是结盟的一个因素，参与者往往会被那些在（节目的）生存竞赛中表现出色的人吸引。当拥有不同才能的参与者创造出“古怪伙伴”的搭档关系时，互补性在其中起到了作用。

尽管真人秀并不总能代表大多数人的真实世界，但在节目中发展起来的人际关系却经常折射了日常生活中所发生的事情。

关系的阶段

《和莎莫的500天》（[*500*] *Days of Summer*，2009）PG–13级

在电影《和莎莫的500天》开头，故事的叙述者像是有预兆似地念道：“你应该事先知道，这不是一个爱情故事。”确实，这不是一部典型的浪漫爱情喜剧。汤姆（约瑟夫·高登-莱维特饰）和莎莫（佐伊·丹斯切尔饰）的故事是以回顾他们繁杂关系中的许多天来讲述的，并且没有以时间为顺序。

关系的发展阶段对这对恋人有着重要的影响。汤姆相信他们的恋情有长期发展的潜力，而且他想继续前进到克奈普称为整合和结合的阶段。但另一方面，莎莫似乎满足于停留在试验和强化阶段。当汤姆逼着她作出更多承诺时，莎莫马上表现出了关系恶化阶段的典型行为。

这部电影向我们阐明了，首先关系的发展阶段常常是知觉方面的问题，其次关系的双方对他们所处的阶段——或者他们所想达到的阶段——的认知可能并不一致。

《分手男女》（*The Break-Up*，2006）PG–13级

这部悲喜剧记录了布鲁克·梅耶（詹妮弗·安妮斯顿饰）和盖瑞·葛洛博威斯基（文斯·沃恩饰）关系瓦解的过程，其方式与克奈普关系发展模式的“离散期”阶段十分吻合。我们可以看到他们两人的沟通经历了各自阶段（完全和字面一样，他们在公寓里用警戒

线分隔出了各自的区域)、停滞阶段、逃避阶段以及最终的结束阶段。这部电影同时也阐明了联系与自主的辩证张力:布鲁克想要更多的联系,而盖瑞想要更多的自主。《分手男女》用戏剧化的手法演绎了电影老歌中的那句歌词:分手是件很难的事情。

关系的辩证

《赛勒斯》(*Cyrus*,2010)R级

约翰(约翰·C·赖利饰)在度过了七年绝望的单身生活以后,他和莫莉(玛丽莎·托梅饰)擦出了一段感情,这让他发觉自己还是一个幸运的人。然而只有一个问题困扰着他,那就是莫莉21岁的仍然和母亲同住的儿子赛勒斯(乔纳·希尔饰)。

赛勒斯的成长从来就没有离开过与他母亲的联系。透过电影我们也会和约翰一样,对赛勒斯充满嫉妒的占有欲越来越抓狂。果然,不久赛勒斯就开始公开破坏约翰与莫莉之间的关系,这样他就不用和别人分享他妈妈的感情了。

一直到这部严肃喜剧的最后一幕,我们都不知道约翰是否能成功地说服这对母子把他们的自主与联系的辩证带入一种更好的平衡状态。不过,我们能清楚看到的是在一段关系中,一件好事过了头反而会变成一件坏事。

关系的信息

《为人父母》(*Parenthood*,2010—)TV-PG级

电视剧《为人父母》带领我们跟随庞大的、丰富多彩的布雷弗曼一家体验各种喜怒哀乐。这个家族的大家长齐克(克雷格·T·尼尔森饰)和女家长卡米尔(邦妮·比蒂丽娅饰)尽他们最大的努力将自己的爱与智慧传授给他们的子孙。

为人父母所要面对的一个挑战就是管理关系性的信息,因为他们年幼的孩子会成长为青少年,然后成年。而这部剧的父母们,无论跨越了几代人,都竭尽所能与他们的孩子进行亲切的、即时性的沟通,同时又设法维持在一个尊重的和控制性的层面上。这是一种微妙的平衡,有时候也不那么有效——就像在现实生活中一样。



Photofest Digital Library/Photofest











第九章
人际沟通中的亲密关系

阅读完本章后，你应该能够：

* 辨认某段特定关系的亲密水平与亲密类型，并且描述能够改善亲密感质量和程度的方法。
* 针对某个特定的家庭，解释其中的家庭角色是如何通过沟通创造和保持的。
* 以某个家庭为单位，描述其作为系统的整体特性，同时也描述该家庭的沟通模式。
* 辨认你生活中的友谊的各种类型，并且评价它们是如何通过沟通有效地维持的。
* 辨认某段特定的感情关系中的转折点和冲突风格。
* 评估在某段特定的感情关系中，适应彼此爱的语言的有效性。
* 选择和运用沟通策略来帮助维系和支持一段亲密的、坚定的关系。
* 描述修复某段给定的被损坏的关系的可能策略。

亲密关系有多重要？实证研究提供了一些答案。研究者询问那些在收容所或医院里即将死亡的人们，什么是他们生命中最重要的。达到90%的绝症患者把亲密关系列在了清单的顶部。正如一位50岁拥有三个孩子却因癌症面临死亡的母亲所说："你不必等到变成我这种状况时，才知道生命中没有任何事物比爱更加重要。"（Crowther & Stone 1986）另一位研究者的结论是亲密关系"无论在哪个年龄阶段或者哪种文化中，都可能是一个人生活满意度和情绪幸福感最重要的来源了。"（Peterson 2006）

本章将仔细审视一下亲密关系。首先我们将调查一下亲密所扮演的角色，它使我们的关系更私人化、更有意义。其次，我们将探讨与家人、友人和爱人相处的三种语境，这是我们的亲密关系主要发生的地方。最后，我们将介绍一些方法，能够帮助我们改善亲密关系中的沟通。

9.1 关系中的亲密

《韦伯斯特新大学辞典》（*New Collegiate Dictionary*）将**亲密**（intimacy）定义为"一种'密切结合、接触、联盟或熟识'的状态"。这种亲密感可以出现在各种不同的关系里。研究者询问数百位大学生什么是他们觉得"最贴近、最深入、最投入、最亲密的关系"，近一半（47%）的回答是爱情，大约三分之一（36%）的人认为是友谊，剩下的大多数（14%）选择家庭。（Berscheid & Omoto 1989）



Masterfile

亲密的向度

哪种行为会让关系变得亲密？事实上，亲密关系有许多面向，第一个向度是**身体的**（physical）。甚至在出生之前，胎儿就在母体中体验到出生之后再也无法重现的亲密感觉："漂浮在温暖的水流中，蜷曲在完全的拥抱中，随着移动的身体波动，听着心脏跳动的节奏。"

（Morris 1973）长大后，幸运的孩子会持续在身体的亲密中得到滋养：被摇动、喂食、拥抱和抱着。等到再长大一些时，身体上的亲密机会变少了，但仍然十分需要和重要。有时候，身体上的亲密关系指的就是性关系——不过性不总是和亲密关系有关。在一项调查报告中，超过一半的调查对象（性行为活跃的年轻人）承认他们有过没有约会就发生性关系的经历，而且大多数表示没有进一步建立约会关系的欲望。（Manning & Longmore 2006）

第二种亲密的向度来自于**智力的**（intellectual）分享。当然，并非每一次想法的交换都会产生亲密感。和教授或者同学讨论下个星期的期中考试并不会缔造强韧的关系纽带。但是，当你吸引别人与你交换重要的信息时，你们就会建立一种亲密的感觉，那是十分有力和令人高兴的。

第三种亲密的向度是**情绪的**（emotional）：交换重要的感觉，共享个人的信息，有助于反映和创造亲近的感觉。第二章描述了自我坦露在关系发展中的作用,第五章也解释了情绪会如何影响人际交往。当你与他人分享你的感受，或者告诉他们关于你个人事情的时候，某种程度的联结就会发生。

如果我们将亲密界定为和另一个人亲近，那么**共享活动**（shared activities）就是可以达到亲密感的第四个向度。共享活动可以是在工作上的并肩作战，也可以是规律的健身运动。当同伴们共同经历一些时间后，他们可以发展出独特的方式将关系从非人际的转化为人际的。举例来说，不论在友谊或是感情关系中,都会具有许多相同特质的活动。同伴会发明私下的密码、模仿其他人的行为、彼此嘲笑、玩游戏——从比赛说俏皮话到扳手腕，等等。（Baxter 1994）并不是每种共享活动都可以创造和表达亲密感，但是这类来自与他人共同经历重要事件的联系，由于太频繁也太特别，实在令人难以忽视。一起经历过身体上的挑战——如运动或紧急情况——的同伴，所建立的联系会持续一生。

许多亲密关系呈现出四个向度：身体上、智力上、情感上和共享活动；有些亲密关系只呈现其中的一两种；当然还有一些关系并不是亲密关系。熟人、室友以及工作伙伴有可能无法变得亲密；在某些案例中，甚至家庭成员也只能维持平稳却冷漠的关系。

虽然没有任何关系是一直亲密的，但是没有任何亲密关系的生活是完全不值得拥有的。例如，在约会关系中害怕亲密的人，会对长期的关系预见到较少的满意度，甚至从长期约会对象那里感觉到更加疏离。大量的证据支持一个结论，在建立和维持关系的过程中，害怕亲密是造成主要问题的原因。（Vangelisti & Beck 2007）

男性和女性的亲密形态

直到最近许多社会科学研究者才相信，女人比男人更会建立和维持亲



电影《寻找伴郎》（*I LoveYou*，*Man*）中的主角们基于亲密的几种向度缔结了一段亲近关系。（参见本章末尾的电影小结）

密关系。（Wood & Inman 1993）这个观点源于一种假设，即坦露个人信息是建立亲密关系最重要的要素。许多研究的确显示出女人比男人更愿意共享她们的想法和感觉，虽然之间的差异没有人们所想象的那么戏剧化。（Dindia 2000）就交换信息的数量和深度而论，女性—女性的关系处于坦露列表的最上层，男性—女性的关系位居第二，而男性—男性的关系包含最少的坦露。在每个年龄阶段，女人都比男人坦露更多，而且她们分享的信息更私人化，更涉及感觉。

几十年前，社会科学家将相对缺乏自我坦露的男性解释为男性不愿意，甚至没有能力建立亲密关系。有一些还认为女性坦露个人信息和感觉的特质使得女性的“情绪成熟度”和“人际互动能力”比男性更好。有一本书名为《不善表达的男人：美国社会的悲剧》（*Inexpressive Male: A Tragedy of American Society*），它的标题就生动地抓住了女性在表达上的优势与男性的缺陷。（Balswick 1988）一些自我成长的计划和自我帮助类的书籍，都企图协助男性通过学习变得更加开放并共享他们的感觉。

但近期越来越多的学术研究显示，情绪的坦露并不是建立亲密关系的唯一方法。正如你在本章后面将读到的那样，男性经常通过共享活动、为别人，或者与别人一起做事来体验和表达亲密感。同样的模式也存在于父子之间的沟通上。一般来说母亲会直接通过语言，或者非语言的行为如亲吻和拥抱，向刚刚成年的儿子表达她的爱；但父亲很少这么直接，而是通过支持和帮助儿子完成挑战与任务来表达自己的爱。（Morman & Floyd 1999）



事实上，生物性征并不是塑造男性表达情感方式的根本原因，而是源自男性所受到的**性别角色**影响。回顾第三章是如何解释的，无论男人、女人都会接受一种性别角色——阳刚的、阴柔的、阴阳兼具的——并不一定匹配他们的生理性征。将这些形态运用到亲密感上就会发现，阳刚的男性最有可能通过协助的行为和共享的活动

来表达关照。（Stafford & Haas 2000）拥有女性沟通风格（这也是社会的刻板印象）的男性通常会比较直接地表达情感，尤其是在对其他男性时。

女性和男性在亲密程度上的差异，能够帮助我们理解一些因性别而造成的压力和误解。举例来说，如果一个女性认为彼此情绪坦露才足以代表情感上的亲密，会忽视“不善表达”的男性通过帮忙和花时间共处来表达关怀的努力。修理漏水的水龙头或是爬山，在女人看来像是拒绝亲近的借口，但是对提出这些建议的男人而言却是感情的表现和亲密的表示。同样地，对于“性”的时间和意义的不同想法也会带来误会。许多女性认为性是一种亲密感建立后的表达（express）方式；而大多数的男性则认为，性是一种创造（create）亲密感的方式。（Reissman 1990）就这种意义来说，男人在关系建立的早期或者争吵之后提出性交，不能简单地视为男性荷尔蒙狂热的好色之徒，他可能视这样的共享活动为建立亲密感的方式。相反，女性认为个人的交谈才是建立关系的方式，所以她们拒绝在情感关系建立之前就先发生肉体上的亲密行为。

想一想

你的“亲商”（IQ: Intimacy Quotient，亲密商数）

在你的重要关系中，亲密程度的水平是多少？按照下列指导找到答案。

1. 指出在下列每个量表中，最能描述你某段重要关系的点。

a. 你们的身体亲密级别

低 1　2　3　4　5 高

b. 你们的情绪亲密次数

低 1　2　3　4　5 高

c. 你们的智力亲密范围

低 1　2　3　4　5 高

d. 你们共享活动的程度

低 1　2　3　4　5 高

2. 现在回答下列问题：

a. 你已经对亲密的每一种向度都作出了回应，其中哪一个对你来说似乎是最重要的？

b. 你对自己的回答所勾勒出的亲密商数满意吗？

c. 如果不满意，你能采取哪些措施来改变你的亲密程度呢？

你可以访问CengageBrain.com网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的“言语交际课程学习伙伴”来完成这个部分的练习。如有需要，请将你的回答通过电子邮件发送给你的讲师。

文化对亲密的影响

就历史上来看，一般大众的想法和行为有着戏剧性的转变，那些在现代被视为是私密的行为在过去是相当大众化的。例如，在16世纪的德国，一对新婚的夫妻希望婚姻幸福，必须将一张床带到见证人面前才会有效。（Adamopoulos & Bontempo 1986）相反地，同一个时代的英国和当时还是英国殖民地的美国，夫妻间的沟通方式则相当正式——和跟熟识的人或者跟邻居说话的方式并没有太大的不同。

甚至是到现在，对于亲密关系的想法在每个文化中都不甚相同。在一个研究中，研究者访问住在英国、日本、中国和意大利的居民，请他们形容一下主宰他们在社交关系中交流的三十三条常用规则。（Argyle & Henderson 1985）这些规范决定着相当大范围的沟通行为，包含从幽默的使用到握手和金钱管理，等等。结果显示出，亚洲和欧洲在亲密关系的规则上有着显著的文化差异，这些差异包括如何表达情绪、在大庭广众下传达情感、进行与性相关的活动，以及尊重隐私权，等等。

一些集体主义文化的成员，如中国和日本，人们与圈内人（如家庭和亲密的朋友）沟通的方式和他们与圈外人有特别大的差别。（Triandis 1994）他们一般不会主动接触外人，也不会加入一场对话，常常要等到他们被妥善地介绍之后才会。而在互相介绍后，他们也会带着一定程度的礼节和外人说话。他们采取极端的手段向外人隐藏有关圈内人的不利信息，秉承着家丑不可外扬的准则。

相比之下，较为个人主义文化的国家，如美国和澳大利亚，个人关系就很随意。他们与陌生人表现得更熟悉，也坦露了更多的个人信息，这让他们赢得了“鸡尾酒派对健谈家”的美誉。当社会心理学家库尔特·勒温（Kurt Lewin 1936）指出美国人容易接触却难以了解，德国人很难接触但容易了解的时候，他很精准地抓住了个中的差异。

在当代，经由媒体、旅行和科技使得交流与联结更紧密之后，亲密关系中的文化差异已经变得不那么明显了。例如，爱情中的浪漫和激情曾经一度专属于“美国式”的亲密概念，而最近的证据显示，男人和女人在各种不同的文化之下——个人主义或集体主义、城市或乡村、富有或贫困——都可能演出类似美国式的爱情剧码。（Hatfield & Rapson 2006）这些研究显示曾经存在于东方与西方之间的巨大差异可能很快就要消失无踪。

媒介沟通中的亲密感

几十年之前，实在很难想象“电脑”和“亲密”这两个词怎么可能会互相关联，电脑一直都是非人性化的机械，不可能传递人类沟通的重要特征——



脸部表情、声调、身体接触等。但是，就像第一、二章所描述的，研究者现在已经发现媒介沟通已经和面对面沟通一样人性化了。事实上，研究发现经由媒介渠道发展亲密关系的速度比面对面沟通快得多（Hian & Detenber 2004），而且短信、博客、Facebook等社交媒介沟通方式，也能加强人际关系中言语、情绪和社会亲密感的表达。（Valkenberg & Peter 2009；Ko & Kuo 2009；Mazer & Simonds 2008）

你的个人经验可能也验证了上述说法。各种匿名的聊天室、博客、线上约会服务提供了面对面沟通无法做到的自由表述空间，使得各种关系有了方便起头的机会。（Rosen et al. 2008）另外，即时通信、电子邮件、短信、视频通话和社交网络也使我们和朋友、家人和爱人之间保持更加稳定的沟通成为可能。（Boase & Rainie 2006）经由电脑来发展和维持亲密关系的潜力，可以通过一个电脑使用者的描述来说明（这是个有趣的双关语）："我这一生还不曾这么频繁地"敲打"某人（click with sb，亦指很快成为好朋友——编者）。"（Henderson & Gilding 2004）

当然，在虚拟空间进行亲密的联系也可能产生问题。在数字化时代，有些人事实上是不忠诚的，他们在网络上进行着暧昧关系，同时还在现实里面对面的关系中作出了承诺。两个不同的研究都发现，人们认为网上的不忠和在现实中欺骗感情一样严重，甚至比现实中的背叛还要严重。（Henline & Howard 2007）虽然人们很容易认为，避免身体上的亲密可以让这段网络关系更加"诚实"，而事实上，大多数人感觉到情感上的亲密——这是很容易在网上制造出来的——对一段关系的忠诚同样重要。

这并不意味着所有的网络关系都是（或即将成为）亲密的。就像在面对面的关系中，沟通者面对他们的网络同伴时，也会选择不同程度的自我坦露，包括他们在社交网络等网站上管理自己隐私设置的方式。（Lewis & Christakis 2008）有些在线关系是非人际的；有些则是高度人际化的（参看第一章第二节）。无论在哪种情况下，对当代的人际关系而言，媒介沟通是建立和维持亲密感的一个重要组成部分。

亲密感的限制

我们不太可能跟每个人都有亲密的关系，也没有那么多的欲望。社会

心理学家罗伊·鲍迈斯特（Roy Baumeister 2005）进行了一项引人注目的调查，结果显示大多数人在他们人生的任意一个阶段需要四到六段亲近的、重要的关系。尽管少于四段类似关系会让人体验到一种社会剥夺感（social deprivation），不过罗伊也说了，超过六段亲密关系会导致报酬的减少（见上一章“社会交换理论”），“人们不想向六个以上的人追求情感上的亲密感，可能只是没有那么多的时间和精力罢了”。

就算我们真的能和每一个我们所遇到的人建立亲密关系，也只有极少数人需要那么多的亲密感。想想我们每天要接触那么多人，有的根本就不需要亲密感。比如，有的是基于经济交换的关系（工作中需要接触的人，或者一周只见几次面的店员），有的是同一个团体的成员（教堂或者学校），有的只是物理空间上很接近（邻居、拼车），以及衍生而来的与第三方的联系（共同

在工作中

工作场合的恋情

把工作和快活混在一起是一件危险的事，如果还涉及恋情，风险就更大了。正如你在第八章“接近”中读到的，接近常常导致吸引。考虑到同事有那么多的时间在一起彼此互动，工作场合的恋情相对更普遍的事实也就不那么令人奇怪了。有关这个主题的研究已经给出了以下这些发现：（Knowledge@Wharton 2007–3–21；CNN 2007–8–29）

- 在一项调查中，40％的员工承认他们在职业生涯的某个时刻拥有过一段办公室恋情。
- 在另一项研究中，76％的员工说和十年前相比，现在的办公室恋情要频繁得多。
- 70％的人力资源主管说他们公司在口头上和书面上都没有禁止办公室恋情的官方声明。
- 但也有公司明令禁止办公室恋情。“在工作中约会就像在书桌上吃饭：一定会搞得一团糟。”一个研究者说道，“办公室恋情在前期似乎看起来很棒，但是如果他们翻脸分手了——通常会这样——分手的恶果会留在办公室，并且非常令人分心。”
- 不过，在一份更积极的调查里，34％的员工说他们最后和约会的同事结婚了。人力资源主管建议如果你打算和某个同事谈恋爱，应该知道并且遵守公司的相关制度。尤其是当你处在办公室或者工作时间，低调且分散地处理自己的恋情也是很重要的。

的朋友、保姆）。无论是和熟人还是陌生人，单纯地加入一场有来有往的对话都是令人愉快的。

有些学者已经指出过分地痴迷于亲密感会导致关系上的不满足。（Bellah & Tipton 1985）有些人认为亲密沟通是唯一值得追求的事情，这种迷思会使他们忽视某些没有办法达到这一标准的关系的价值。于是他们会把与陌生人和碰巧遇到的熟人的谈话当做是表面功夫，或者只是建立更加深厚关系的前期工作。如果你认为礼貌但是冷漠的沟通能带来愉悦的话，这种观点的局限性已经相当明显了。亲密感当然也有报酬，但这绝不应该是我们和他人相处的唯一方法。

9.2　家人间的沟通

当我们想到**家庭**这个词时，源于我们自己经历的想象就会浮现在脑海中。其中有些回忆可能引发积极的情绪；另一些则会唤起不舒服的感情。人气作家厄玛·邦贝克（Erma Bombeck）捕捉到了即便是在最幸福的家庭也会呈现出斗争与乐趣相混合的滋味：

> 我们是一小撮奇怪的人，在人生的道路上艰难跋涉。我们分享疾病和牙膏，觊觎彼此的甜品，藏起洗发水，互相借钱，却又把对方锁在自己的房间外面。我们在制造伤痛的同时又依靠彼此的亲吻来治愈它。我们一边爱着、笑着，一边又在防备着，并且试图找出把我们束缚在一起的共同点。（Bombeck 1987）

如今，家庭的意义早已超越了传统，不再只是由基因、法律和古老的习俗来决定。你可能来自一个混合的家庭，拥有继父、继母，或者同父异母的兄弟姐妹。或者，你知道有些家庭里的成员没有生物学上的联系（如收养），有些家庭里的成员没有法律上的关系（如同居伴侣或养父母）。在我们审视造就家庭沟通的独特属性时，会考虑所有这些因素。

"为我们的家庭干杯……"



Adam Zygus, Buffalo News

家庭沟通的特性

不管家庭形式是怎么样的，它们的沟通具有相同的基本特征。

家庭沟通是形成性的　来自家人

的信息是我们接收到的最早（也是最重要）的信息。（Sillars 1995）例如，来自母亲的信息会塑造女儿看待感情关系的方式。（Kellas 2010）不难想象，如果母亲传达出"婚姻是我人生中最美好的事情"或者"所有男人都是混蛋"分别会产生怎样的影响。除了对待感情的态度，家长的沟通还会塑造子女对待其他事物的态度。比如说，孩子在成长期间所听到的有关学业的信息，会影响他在中学坚持完成学业或者退学。（Strom & Boster 2011）

自我评估

你的依附类型

你是哪种依附类型？在亲密关系中它如何影响你的沟通？为了更好地回答这些问题，你可以访问CengageBrain.com网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的"言语交际课程学习伙伴"完成相关调查。

来自原生家庭的沟通对孩子有着终身的影响。**依附理论**（attachment theory）认为孩子会和家人发展出密切的联系——无论是安全依附型还是不安全依附型。不安全依附型的儿童在成人后也会对建立新关系感到不安，对进一步的亲密感到不舒服，对失去既有的关系感到焦虑。（Simon & Baxter 1993）这样的情侣时时害怕自己被拒绝或者被抛弃，结果他们的行为方式反而更有可能让他们所恐惧的事情成为现实。（Fowler & Dillow 2011）换句话说，他们低落的心理预期造成了不良的自我应验预言。

不过，幸运的是不安全依附类型的反面也是真实存在的：如果孩子的依附类型是安全的，那他们长大后会更自信地沟通，发展出更大的亲密感，与老师、同伴和其他人都能维持有效的关系。（Shochet & Homel 2007）如果一对情侣的双方都属于安全依附型，那他们会倾向于建设性的沟通，即使在冲突中也是如此。（Domingue & Mollen 2009）

这样的研究结果有助于你领会培养孩子安全感的重要性。不过，即使你没那么幸运能够在一个积极的环境下成长，作为一名成年人还是有可能通过学习沟通的方式培养出更幸福的关系。本书就充满了这样的技巧。

除了养育（和非养育）过程中的信息，出生顺序也在塑造我们的沟通方式上起到了重要作用。（Rocca & Dunleavy 2010）例如,第一个出生的哥哥（或姐姐）往往比他们年幼的弟弟（或妹妹）更外向。他们也更关心控制权的问题。中间出生的孩子往往与朋友的关系更亲密，反而与家人相处会有更多的困难。"老幺"是最后一个出生的孩子，他们往往比自己年长的兄弟姐妹更投入、更贴近他们的家人。

家庭沟通是由角色驱动的　担任某种**角色**就拥有了一套事关如何沟通的期待。有些角色是从亲属关系的立场上发展起来的。你可以在心中默举出爸爸、妈妈、儿子、女儿这些传统角色的规范清单（花点时间做一做）。当然，在这些规范中，有许多已经在现代社会发生了改变——因而还有待商榷。当家庭成员依据期待的角色沟通时，沟通就会顺利地进行；当角色面临挑战时，沟通就有可能出现问题。（想想如果一个家庭的规矩是"孩子应该安静地待着"，那么那家人对一个健谈的、有主见的儿子（或女儿）会有怎样的反应。）

随着孩子的成长，他们会被其他家庭成员（或明显或微妙地）贴上各种

标签。（Brody & Guyer 1998）诸如“好孩子”、“害群之马”、“聪明的孩子”、“捣蛋鬼”等，这些词汇想必听起来并不陌生。一旦这些标签存在了，它们往往会造成第二章所描述的自我应验预言。（Gillies & Lucey 2006）如果角色是积极的,那么相匹配的那套期待就能塑造出良好的效果。如果预期是消极的（“你还能做点好事吗？”），或者是更具破坏性的（“为什么你就不能跟你哥哥学点儿好？”），那么这些言论不仅会减少关系的亲密感还会增加家人之间的冲突。（Peisah & Quadrio 2006）而这种标签的影响甚至会困扰一个家庭长达数十年。（Suitor & Pillemer 2009）

尽管标签会产生持续的影响，但是随着父母和子女年龄的增长，他们的家庭角色都会发生改变。在刚刚成人的那几年（通常在18岁到25岁之间），曾经需要父母密切监督的孩子开始宣告自己的独立。（Pyke 2005）沟通模式通常也在此期间发生变化，反映了关系中角色的转变。在许多家庭里，成年子女和父母对待彼此的态度更加平等。如果孩子希望被当做成人来对待，而父母却坚持遵循早先的角色规范，冲突就会发生。当父母变老时，孩子就会担负起照顾自己生病的或者年迈的父母的角色——一个家庭因此完成了一个循环。

兄弟姐妹之间的关系和角色也会随着时间而改变。（Goetting 1986）在童年时期，兄弟姐妹视彼此为友谊的重要来源——有时候也存在竞争。在成年时期，兄弟姐妹常常会发展出更牢固的感情纽带，此时他们会再次专注于彼此的沟通和陪伴，竞争则会明显地减少。（Rittenour & Brann 2007）

家庭沟通是自发的　你有选择朋友和约会对象的自由，但你不可能选择你的父母、兄弟姐妹或者其他亲属。即使你采取极端的方式切断与亲人的沟通，他们对你的影响就像截肢病人的幻肢痛一样还是会持续存在。无论再怎么疏远，他们终究还是你的家人。

当我们成年后组建自发性家庭，关系网会变得更复杂。同样作为成年人，我们所选择的感情伴侣也有自己的一帮亲属。无论是否喜欢，一对彼此承诺的夫妇与三个家庭相联系：他们共同创造的家庭,以及伴侣双方各自的原生家庭。（Bryant & Meehan 2001）一旦孩子降临，在或多或少的程度上，他（或她）就与他的亲属永远地联结在一起了。

在电影《不可调和的差异》（*Irreconcilable Differences*）中，女儿凯西（德鲁·巴里摩尔饰）决定让她的父母“离婚”，因为她不喜欢他们对待她和对待彼此的方式。尽管让难相处的父母离婚的点子可能很好玩（甚至吸引人），但在真实生活中，不论好坏，大多数的家人是彼此“绑”在一起的。



Lantana Prods/The Kobal Collections

家庭作为系统

在阅读这部分的内容之前，想象某个家庭——也许就是你的家庭——以一个类似树状图的活动部件再现。每条线上悬挂着一个家庭成员的照片，用木条和悬挂其他家庭成员的照片连接在一起。这样一个活动部件也许过于简单，却是一个**家庭系统**（family system）——一群相互依赖的个体相互作用、相互适应构成一个整体——有用的模型。（Watzlawick & Jackson 1967）在你阅读有关家庭系统的特征时，想一想这个活动部件，将有助于你理解一些重要的概念。

家族系统是相互依赖的　只要动一下这个家庭活动部件中的一部分，其他部分也会随之运动。同样的方式，一个家庭成员的行为也会影响到其他每一个人。如果你的家人感觉不开心，你的生活也会受到影响。反之，如果某个家庭成员很开心，整个家庭的氛围也会更积极。出于这种相互依赖性，家庭治疗师通常意识到仅仅给某一个家庭成员治疗是错误的方法；看看家人之间是如何相互影响的，同时试着治疗整个家庭会实际和有效得多。（Sabourin 2006）

家庭系统通过沟通显现　正如线和木条连接起了活动部件的各个部分，沟通也将家庭系统中的各个成员联结起来了。语言和象征性的行为会影响家庭生活的平衡，有时变得更好，有时更糟。你继续读下去就会发现沟通会如何作为一种强大的力量，塑造家人的幸福。

家庭系统的结构是嵌套的　在每一个家庭系统的内部，还有**次级系统**（subsystems）在运行。在传统的家庭中，父亲和母亲组成独特的关系，兄弟姐妹形成他们自己的系统，孩子和家长的互动也会形成次级系统（如母女关系、父女关系等）。家庭越庞大，次级系统的数目也越多。



ABC/Photofest

在热播剧《摩登家庭》（*Modern Family*）里，所有的角色都属于同一个上级系统，但是他们也形成了许多次级系统。（参见本章末尾的电视小结）

一个家庭也是一个更大的**上级系统**（suprasystem）中的成员。你可以通过扩大想象的活动部件来说明这一点，融入爷爷奶奶、叔叔阿姨、表兄弟姐妹、继兄弟姐妹、姻亲，等等。

除了亲属关系，家庭还是其所处社会的一部分。例如，在暴力环境中长大的孩子往往会比普通孩子表现得更加焦虑，在成年以后的社交技巧也较弱。（Thompson & Trice 2012）他们自己的行为也会

更具攻击性。（Wahl & Metzner 2012）学校的环境也会塑造孩子的沟通方式，无论是好是坏。（Barboza & Heraux 2009）

家庭的意义大于各个部分的简单叠加 正如活动部件不仅仅是一堆照片的简单集合，一个家庭也不仅仅是个体的集合。即使你知道每一个家庭成员是各自独立的，但是在你看到一家人之间所有的互动之前，你不会理解家庭的意义。当这些成员聚在一起的时候，新的沟通方式就会出现。（Whitchurch & Constantine 1993）举例来说，你可能知道当朋友结为夫妻后，他们会发生很大的变化。也许他们变成了更好的个体——更自信、更聪明，并且更快乐。也许他们变得更具有攻击性和防卫心。同样，当孩子降临后，夫妻关系的性质也会发生变化。不仅如此，随着以后每一个宝宝的到来，家人的互动都将再次改变。

与家人沟通的模式

家人之间谈论的**内容**通常都是相似的，没什么新奇的东西：报告一下日常的活动、家务事、共享的事件，等等。但是家人之间沟通的**方式**会有明显的不同，通常表现在两个方面：谈话的模式和遵从的程度。（Koerner & Fitzpatrick 2002）

谈话取向（conversation orientation）是指家人在讨论各种各样的话题时有多开放。有着高度谈话取向的家庭，他们的交流不仅更自由、频繁，而且是自发的。这和谈话取向较低的家庭有着很大的不同，在后者那里很多话题都是禁忌，除此之外的话题也只能用一种限制的方式被提出来。你可以回忆一下自己的原生家庭在谈论包括宗教、性、政治、个人历史，以及对其他家庭成员的感觉等话题时的规则（可能没有明确说出来），这样你就能对自己家庭的谈话取向有一定的了解了。

有着高度谈话取向的家庭把沟通视为一种表达喜爱和愉悦的方式，并借此获得放松。（Barbato & Perse 2003）当发生冲突的时候，他们也试图找到适用于所有成员的解决方案。（Sherman & Dumlao 2008）相比之下，谈话取向较低的家庭成员很少互动，交换私人想法的次数更少。因此，具有较强的谈话取向的家庭把沟通当作有益的（Avtgis 1999），并且在这样的家庭里长大的孩子在他们以后的人际关系中具备更强的人际沟通能力（Koesten 2004），这种现象也就不奇怪了。

读到这里，你可能轻易地得出这样的结论：开放的家庭沟通就是好的，封闭的沟通则不好。这不够全面。我们必须认识到即使是在具有高度谈话取向的家庭里，为某些话题限定界限不仅有必要而且有用，这点很重要。（Petronio 1991）没有人会对分享个人历史中的每一个细节、想法或者感觉，感到舒服和愿意——即使是与我们最爱的人。不仅如此，即便是最开放的家庭，也会

多元视角

斯科特·约翰逊：多元文化家庭和沟通挑战


Scott Johnson

就在收养了我们的海地裔孩子们，组成一个双种族家庭的十年后，我们发现彼此的学习曲线还在持续地急剧走高。一开始我们不理解为什么像拍照这样简单的事需要改变——直到我们早期的家庭照片展示了一对完美曝光的白人父母和他们曝光不足的黑人小孩；我们也不理解头发在黑人社区的重要性——直到购物时引来频繁的提醒。比如黑人妇女会礼貌地问："这些是你的小孩吗？在打理她的头发上，你需要帮助吗？"不仅如此，过去我们也不理解如果要消除种族差异，整个文化能变得有多不确定。

某个炎热的午后，在社区游泳池，我们当时还只有4岁的儿子结识了一个年纪更小的白人崇拜者。对方到哪儿都跟着他，两个人一起玩耍、瞎谈，很是开心。然而，当他们在儿童泳池边坐了一段时间后，那个年轻的小男孩突然探过身子在我儿子的肩膀上舔了几下。我妻子询问那个小男孩在做什么，他的回答就像是从某个糟糕的情景喜剧脚本中读来的，他说："我想看看他尝起来是不是像巧克力。"

我有一个朋友，他是研究非洲裔美国人的教授。他曾经告诉我，我的孩子在成长的过程中，不用面对他称之为黑人社区的"温暖的接纳毛毯"（warm blanket of acceptance）——以此反对这个世界的种族歧视——这种环境。我不知道他的观点是否正确，也不知道孩子们所要面对的白人社区类似"尝起来像巧克力"（无论无意还是恶意）的版本还有哪些。我只知道我的孩子们拥有他们在海地本土做梦都想象不到的生活；我知道养育他们的白人父母学习了很多生活中有关种族角色的事；我还知道他们正感受着我们在家里所能提供的最温暖的接纳毛毯，因为我和妻子已经把家庭摆在了生活的中心。现在，我们一家常常坦诚地谈论有关种族、差异和偏见的话题，而且我们的儿子和女儿都已经知道他们的父母会和他们一起面对因差异带来的挑战。

为了保护私人信息不被外界所知而设置界限。例如，一项研究发现知道父母的不忠之事的成年子女会保守这个秘密，不让家人以外的人知道。他们以此保护家人，证明自己的忠诚，保持家庭的凝聚力。（Thorson 2009）这种介于什么该分享什么该保密的张力，就是我们在第八章讨论的公开和隐私的辩证中的一部分。

遵从取向（conformity orientation）是指家人强迫彼此的态度、价值观和信仰保持一致的意愿有多强。高度遵从的家庭管理沟通的目的在于寻求和谐，

		遵从取向	
		高	低
谈话取向	高	一致型家庭	多元型家庭
	低	保护型家庭	放任型家庭

图9–1 谈话和遵从塑造了家庭沟通的模式

避免冲突，促进相互依存，以及取得服从。在这样的家庭里，成员之间往往是等级分明的，他们对哪些成员拥有更多的权力有着清晰的认识。因此在这些家庭里，处理冲突的策略以避免和体贴为特征也就不足为奇了。（Sherman & Dumlao 2008）相比之下，具有较低遵从取向的家庭，在沟通时以个性、独立和平等为特征。这样的家庭相信个人的成长应该得到鼓励，并且单个成员的利益要比整个家庭的利益更重要。

如图9–1所示，谈话取向和遵从取向能够以四种方式相结合。每一种模式反映了一种不同的**家庭沟通模式**（family communication pattern）：一致型、多元型、保护型和放任型。

为了理解这些组合，假设有四个沟通模式不同的家庭。每个家庭都有一个15岁的女儿想要刻一个非常显眼又不雅的文身，这让她的父母很担心。现在想象一下，依据谈话取向和遵从取向的不同组合方式，围绕着这个话题的沟通会有怎样的不同。

谈话取向和遵从取向都高的家庭是**一致型的**（consensual）。这种沟通反映出的张力在于：既存在承认且保留权威等级的压力，又存在公开沟通和探究话题的利益。在一致型家庭里，女儿可以自在地提出她要刻文身的理由，父母也乐意倾听女儿的意见。不过，最终的决定还将取决于父母的意见。

谈话取向高、遵从取向低的家庭是**多元型的**（pluralistic）。在这种家庭里，沟通是开放、没有限制的，每一个家庭成员都会给出对于文身利弊的评估。我们很容易想到一场正在进行的家庭会议，每个人都在讨论纹文身是否是一个好主意。兄弟姐妹——甚至其他亲属——也会以他们的观点加入其中。在最理想的情况下，共识就来自于这些讨论。

谈话取向低、遵从取向高的家庭是**保护型的**（protective）。这种家庭里的沟通强调对于权威的服从，不愿分享想法和感受。在保护型家庭里，即便会对文身进行讨论，也会非常简单。父母决定一切，他们的话就是最终结果。

谈话取向和遵从取向都低的家庭是**放任型的**（laissez-faire）。“放任”大致译自法语的“放手”（hands off）。这种沟通模式反映家庭成员很少参与彼此的事务中去，因而作决定是很个人化的一件事。在放任型家庭中，女儿在作

想一想 **你的家庭沟通模式**

根据上文和图9–1所介绍的家庭沟通模式的类别，辨认哪一种最能描述你的原生家庭、你现在一起生活的家庭，或者两者都有。你认为你家的沟通模式有成效吗？你满意吗？如果换一个不同的模式，会不会更好？

你可以访问CengageBrain.com网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的“言语交际课程学习伙伴”来完成这个部分的练习。如有需要，请将你的回答通过电子邮件发送给你的讲师。

出决定之前甚至不会把文身这件事提出来供父母讨论。即便她提了，父母也不会对女儿是否要在她自己的身体上做一个永久性的艺术装饰多说什么。不管是文身，还是其他大多数事情，父母的反应只会是一个冷漠的“随便你”。

越来越多的研究显示有些沟通模式比其他的更高效和更令人满意。（Schrodt & Messersmith 2008）例如，来自一致型和多元型家庭的年轻人比来自保护型和放任型背景的年轻人，在倾听上更自信，在智力上更灵活。（Ledbetter & Schrodt 2008）多元型家庭的后代比在其他任何类型下长大的孩子更少用言语攻击他人。（Schrodt & Carr 2012）相比之下，如果家长采取保护途径，不仅会导致孩子隐藏更多的秘密，处理结果也会让父母和孩子双方都不满意。（Ledbetter & Vit 2012）换句话说，开放沟通和共同决策要比高压强权和拒绝公开对话产生更好的结果。

9.3 友人间的沟通

你不能选择自己出生的家庭，对邻居和同事也没有什么好多说的。但友谊是自愿的：比起要逃离家庭关系轨道、婚姻关系纽带，甚至是与职业相关的关系联结，对我们来说，似乎结束一段友谊要简单得多。或许，正是因为切断与朋友的联系——以及为维持正向关系所作出的努力——如此简便，有助于解释为什么友谊要比其他任何关系更有可能终结。（Johnson & Craig 2004）

第八章第一节介绍了我们建立关系的一些途径。不管理由是什么，友谊都是通过沟通建立并维持的。在接下来的内容中，我们将会审视友谊的性质，研究友谊中沟通是如何运作的。

友谊的类型

朋友这个词涵盖了很广的关系范围——从学龄前玩过家家游戏的儿童到顺应社会潮流的高中社团青年，再到一起参加社交活动的伴侣，以及你会为对方做任何事情的死党（BFF）都属其中。你会发现不同类型的友谊会采取不同类型的沟通。

年轻的和成熟的　友谊的某些要素是适用于人生所有阶段的。举例来说，自我坦露在童年时期到老年时期的亲密关系中都很常见。（Hartup & Stevens 1997）不过从其他方面来看，友谊的性质会随着参与者的成长发生变化。（Pecchioni 2005）

学龄前的孩子很少有持久的友谊。相反，他们很享受和临时玩伴在一起的时光。随着年龄的增长，孩子们通常会形成相对稳定的友谊。不过这一时期的友情主要是为了满足自我的需要，很少会发展出同理心。到了青春期，友谊就成为了青少年社会生活的核心部分——往往比家庭还重要。在这一段时间，朋友开始以他的个人品质受到重视，而不仅仅作为玩伴或者活动伙伴。

如果年轻人离开了自己熟悉的环境，他们常常需要扩展自己的交际圈。此时，他们的交友方式被证明是更令人满意的。（Rawlins 1992）他们所看重的朋友品质也在这一刻变得更加稳定和成熟：乐于助人、支持、信任、承诺和自我坦露。此后，他们对婚姻和家庭的责任心会逐步增加，即便如此，他们想要拥有深厚友谊的渴望并不会改变，只不过能够维持友谊的时间的确会减少。（Kalmijn 2003）到了老年，作为社会支持的一种手段，友谊又有了特殊的价值。拥有牢固的友谊关系不仅有助于提升满意度，也有助于身体健康。（Nussbaum & Kundrat 2002）

长期的和短期的　有些友谊会持续几十年甚至一辈子,而有些则会因为生活变化（如高中毕业，搬新家，或者换工作）逐渐淡去甚至终结。虽然现代技术降低了因长距离搬迁而结束一段友谊的可能，但缺少了面对面的接触，友谊还是面临着动摇和失败。（Utz, S. 2007）短期友谊的另一个原因可能是某一方（或者双方）价值观的改变。（Solomon & Knafo 2007）也许你曾经很享受和一群朋友参加派对和夜生活，但是当你成熟到过了人生的那个阶段，彼此的吸引力也就衰弱了。


Masterfile

关系导向的和任务导向的　有时我们选择朋友是因为共享的活动：垒球联赛里的队

友、同事，或者影迷协会的会员。这类友谊主要围绕某些特定的活动展开，因而被当做是以任务为导向的。另一方面，以关系为导向的友谊则建立在与共享活动无关的相互喜欢和社会支持的基础上。当然，这样的分类可能会发生重叠：有些友谊既建立在双方共同参与的活动上，也建立在情感支持上。

高度坦露的和低度坦露的 你会告诉朋友多少有关自己的事情？毫无疑问，面对不同的朋友，你所坦露的程度也会不同。有的朋友只了解你的一般信息，而有的朋友则知道你最私人的秘密。我们在第二章介绍的社会穿透模式，有助于你探究自己面对不同朋友时坦露的广度和深度。

高度义务感的和低度义务感的 为了某些朋友，我们似乎可以做任何事情——无论要求多大多小。而对另一些朋友，我们则没有这么强烈的义务感了，无论就做事的范围和做事的速度来说，都不能够相提并论。当最亲密的朋友向我们请求帮助时，只要打个电话，或者在Facebook上留条信息，通常就会得到我们的迅速回应。

频繁接触的和偶尔接触的 你可能与一些朋友保持密切的联系，你们一起锻炼、旅游、参加社交活动，还要每天打网络电话。在另一些友谊关系里则不会这么频繁地接触——只是偶尔才打个电话或者发封电子邮件。当然，接触不频繁并不必然意味着坦露和义务感的程度也低。许多亲密的朋友可能一年只看到对方一次，但他们会在分享信息的广度和深度上弥补回来。

读到这里，你会开始发现沟通的性质会随着友谊的不同而改变。不仅如此，两个朋友之间的沟通也会随着时间发生变化。不亲密的朋友之间也有可能突然坦露很多信息，尽管此后沟通的次数却急剧减少。低度义务感的友谊也能发展出更强的承诺，反之亦然。在接下来的几页内容里，你可以读到在实际生活中常见的几乎所有类型的友谊。但现在认识到友谊的多样性是一件重要的事。

性、性别和友谊

不是所有的友谊生来平等。除了前几页所描述的差异，性别也在我们与朋友的沟通方式上起到了重要的作用。

同性友谊 同性朋友之间的沟通在男人和女人那里是不同的。大多数女性很看重个人问题的讨论，把这视为衡量亲密感的标准，而男性更可能通过共享的活动来创造和表达亲密感——一位学者将此称为“过程中的亲密”（closeness in the doing）。（Swain 1989）在一项研究中，超过75%的男性参与者说他们最有意义的经历来自与朋友参加的共享活动。（Swain 1989）他们指出通过和朋友一起做事，他们发现彼此越来越合拍，发展出相互依赖的感情，

展现出对彼此的欣赏，并证实相互的喜欢。同样，男性认为实际的帮助才是关怀对方的方式。这样的发现表明对许多男人来说，亲密感并不依赖大量的坦露，而是从共同的活动中发展而来：朋友就是那个**为你**（for you）做事且**与你**（with you）一起做事的人。

相比男性，女性倾向于坦露更多的个人信息，无论是在面对面的关系（Dindia & Allen 1992），还是网络关系中。（Bond 2009）虽然男女双方都看重提供情感支持的朋友，但一般来说女性比男性更善于这么做，并且在她们需要情感支持的时候,更可能会去寻求女性朋友的帮助。（Holmstrom 2009）当然，这些结论是概括性的，可能不适用于某些特定的友谊关系。你可以通过下一个“想一想”专栏看看上述结论有多适合你。

异性友谊　异性友谊提供了同性友谊所不具备的好处。（Sapadin 1988）相对于同性友人之间的交流，异性朋友可以从完全不同的角度看待问题、提供观点，这一点更吸引人。（Holmstrom 2009）对男性来说，这通常意味着一次更大的可以分享情感和专注人际关系的机会。对女性来说，这意味着一次没有任何感情包袱，可以轻松倾听和享受戏谑与活动的机会。

异性友谊——至少对异性恋来说——面临一些在同为男性或者同为女性友谊中不存在的挑战。最明显的就是异性之间实在的或潜在的性吸引力。（Halatsis & Christakis 2009）正如比利·克里斯托在经典电影《当哈利遇到莎莉》（*When Harry Met Sally*）中对梅格·瑞恩说的那句话，“男人和女人不可能成为朋友，因为性总是从中捣鬼。”

研究表明哈利至少是部分正确的。在一项针对150个专业人士的调查中，超过60%的人承认在他们的异性友谊中存在“性紧张”（sexual tension）反应。（Sapadin 1988）虽然异性友人有发展成情侣的自由和可能，但要定义这种类型的关系,需要很多工夫。一些证据显示通过网络沟通（而不是亲自见面）有助于保持一段柏拉图式的异性友谊关系。（Ledbetter & Meyer 2011）

当涉及潜在的恋爱关系时，从异性友谊发展到异性恋的途径可以归为四种类型。（Guerrero & Chavez 2005）（这种归类同样适用于同性友谊发展成男同性恋和女同性恋的情况。）第一种是互有好感（mutual romance）的承诺：双方都想把友谊转变为恋爱关系。这种情况通常有待一个关系转折点，我们会在本章后面的内容中进行讨论。第二种是严格的柏拉图式友谊（strictly platonic）：任何一方都不希望把友谊变成恋爱关系。在第三种类型里，有一方渴望爱情（desire romance），同时他相信自己的朋友不希望进一步发展。在第四种类型里，有一方拒绝感情（reject romance），同时他认为朋友有兴趣把友谊发展到更亲密的程度。后两个类型的关系是最复杂的，这并不奇怪。在这



自从哈利遇到莎莉后，很多电影开始探讨异性朋友能否有身体上的亲密接触而不损害彼此的友谊这个问题。对此，电影《炮友》（*Friends with Benefits*）的回答是“不那么容易”。

些情境中，不太感兴趣的搭档通常会设法传达出“不宜继续”的信息：减少日常的接触和活动，避免调情，更多地谈论与感情无关的话题。

炮友 炮友（friends with benefits，FWB）是指一种不涉及感情却发生性行为的异性关系。根据一项针对大学生的研究，将近60%的大学生承认他们至少有过一段炮友关系。（Wyndol & Shaffer 2011）

男人和女人发展炮友关系的可能是相等的。一些调查证实了这个结论，无论男女都欣赏这种既能满足身体需求又不需要作出承诺的机会。（Bisson & Levine 2009）尽管在概率上有相似之处，炮友关系的结果却存在着性别差异。大多数男性在描述自己的炮友关系时，主要用的词就是“性”，而女性在描述时更容易把感情卷入其中。根据这样的结果，一些观察家评论说，女性通常更侧重于成为“朋友”，而男性对“约炮”更感兴趣。（Lehmiller & Kelly 2011）

考虑到双方发生了性行为却不想给出恋爱承诺的可能，因而炮友会经常讨论他们关系的状态，也就变得顺理成章了。不过，研究人员发现，炮友通常会避免对这一重要问题进行明确的沟通。研究人员总结道：“炮友关系往往是有问题的，其原因和它们为何具有吸引力一样。”（Bisson & Levine 2009）

性别考虑 生理性征并不是我们在研究友谊类型时考虑的唯一因素，另一个重要的因素是性别角色（见第三章第二节“社会角色”下的内容）。例如，阳刚的男人和阴柔的女人建立起来的友谊，与阳刚的女人和阴柔的男人之间的友谊相比，肯定有非常不同的特点——尽管严格来说它们都属于异性关系。

性取向是塑造友谊的另一个因素。最明显地，对男同性恋和女同性恋来说，性吸引力的潜在来源从异性对象转到了同性对象身上。不过除了身体的吸引力之外，性取向仍然对友谊有重要的影响。例如，研究显示许多异性恋的女性说她们更看重与同性恋的男性之间的友谊，因为（1）他们经常分享兴趣；（2）发展成恋爱关系潜在可能很小，或者根本不存在；（Hopcke & Rafaty 2001）还有（3）维持这种友谊会让女性感觉自己更有吸引力。（Bartlett & Vasey 2009）

想一想　性别和友谊

分别记录你在两段友谊关系（一段同性的、一段异性的）中的沟通，然后分析性别造成了哪些影响。具体到你要记载的每个事件，包括你们讨论的话题（如学校或者财务的状况）和你们交流的性质（是情绪的表达、个人信息的交换，或者活动的共享）。根据你的发现，你能看出同性友人和异性友人之间沟通模式的差异了吗？

你可以访问CengageBrain.com网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的“言语交际课程学习伙伴”来完成这个部分的练习。如有需要，请将你的回答通过电子邮件发送给你的讲师。

友谊和社交媒介

在现实生活中，分清谁可以当做朋友并不难，但互联网却使友谊变得更加复杂。想想在Facebook上，某个“朋友”可能是你在派对或者旅行中见过一次面的人，可能是你好几年没有见过的同学或者邻居，还有可能只是网上认识但从来没有亲眼见过的人，甚至可能是一个只为扩充朋友列表的“交际花”。

尽管存在上述可能，研究表明社交网站主要用于维持当前的友谊或者找回往日的熟人，而不是建立新关系。（Ellison & Lampe 2007）例如，Facebook里联系比例最高的是高中同学。即便是在网上认识的陌生人，如果他们想要变得更亲密，很可能会进行面对面的沟通。（Daily Mail Reporter 2008，December 17）像这样的发现说明社交媒体很明显不是面对面沟通的**替代品**，而是一种支持或者恢复友谊的方法。



Bizarro Blog! Dan Piraro/King Features Syndicate

也许，关于友谊与社交媒体的最有趣的学术研究，就是关于一个人在社交网站上拥有的好友数量了。皮尤研究中心（Pew Research Center）的一项调查发现，Facebook用户平均拥有245个好友。（Hampton & Rainie 2012）研究表明“好友

越多越好”的原则不一定正确。此外，一个人Facebook上的好友数量与别人对他的这些友谊的看法之间有一个曲线关系。（Tong & Walther 2008）如果你的Facebook好友太少，别人会认为（或许不公平）你不善社交或者不友好；另一方面，如果你的好友太多，人们会认为这些关系并不真实。

一位进化人类学家认为人类大脑所能处理的最大关系数量是150个。（Dunbar 1992）虽然准确的数字在未来几年可能会改变，但问题的关键依然是：称一大堆人为“朋友”延展了本来只用于一段有意义的关系的定义。Facebook的用户可能也会承认他们网上所谓的“好友”标注为“相识”更为准确。

当然，社交网站不是友人间交流的唯一媒介。打电话，发短信、电子邮件，甚至写博客，都是保持友谊的方式。在本章后面，我们还会讨论社交媒体在维护和支持我们的亲密关系时所起到的重要作用。

9.4 爱人间的沟通

古希腊人知道爱有很多种形式。他们的术语有助于我们了解不同类型的爱。（Hendrick，S. S. & Hendrick，C. 1992）家庭之爱（storge）和友谊之爱（philia）是关于友好亲切的爱——一对夫妇在共享活动时，或者一个朋友说“我喜欢你，兄弟”时，所表达的那种感情。现实之爱（pragma）是一种实用的、合乎逻辑的喜爱之情——长期生活在一起的夫妇，或者工作伙伴随着时间发展出来的那种感情。无私之爱（agape）以不考虑自己的、利他的悲悯之心为特征——驱使某人照顾生病的伴侣，父母爱抚在困境中的孩子的那种感情。涉及感情关系的希腊语，则往往与疯狂之爱（mania，类似追星族的那种狂热的体验）和情欲之爱（eros，英语“色情的”［erotic］一词就来源于此）相联系。很明显，爱有各种类型。

以下两节，我们将专注于感情关系中的沟通，即伙伴之间较长期的、爱的联结。通常（但不总是）情况下，感情关系既需要通过身体接触表达爱意，也需要一些承诺上的考量。就我们的讨论而言，他们包括那些已经固定交往的情侣、同居的伴侣，以及结婚多年的配偶。问题的关键是关系的卷入者是否认同彼此存在感情上的联系。我们将审视这些爱人之间的感情转折点，他们在冲突中使用的沟通方式，以及他们向对方表达感情的方式。在本章的最后，我们还将讨论如何维护和改进人际关系——不仅仅是恋爱关系，也包括我们所有亲密关系的方法。

感情的转折点

如果你问恋人们他们的感情关系是从什么时候开始的，这是让他们确认



Angelo Cavalli/SuperStock

某个特定标志的好机会。也许答案是一个具体的日期，一个特别的拥抱，或者某一方第一次说出“我爱你”的时候。沟通学者将此称为**关系转折点**（relational turning points）——以某种根本的方式改变了关系的转折性事件。（Baxter 2001）

虽然在其他的亲密关系中也存在转折点（Backer & Lane 2009），但它在感情关系中尤为重要。假设一对恋人正要从“普通朋友”进展到“不只是朋友”的情境。不难想象，当朋友关系变成恋爱关系时，一定存在某个过渡性的时刻（“然后我们就接吻了”）。（Mongeau & Davis 2006）

关系的转折点往往处于我们在第八章所讨论的关系发展的不同阶段之间。它们可能涉及许多方面，从在Facebook上发表声明（Papp & Cayemberg 2012），到身体上的亲密接触（Theiss & Solomon 2007），再到“第一次大战”（Siegert & Stamp 1994），直到分手，最后形同陌路。（Dailey & Green 2012）在这个列表里，很容易发现并不是所有的转折点都是正向的。因而，那些识别出更多负面转折点的恋人比识别出更多的积极转折点的恋人，在关系满意度上的等级更低，这一点也就不令人奇怪了。（Baxter & Bullis 1986）

转折点可以提供关于关系状态的许多线索，“自从我拜访了你的家人后，

想一想　关系转折点

辨认某段感情关系中的转折点，不论这段感情是已经过去的还是现在的。如果你不愿意（或者无法）分析一段私人感情，分析一部电影或者一本书中的某段关系也是可以的。描述你所辨认的转折点是否以及如何标志了这段关系从一个阶段转换到另一个阶段的，配合使用我们在第八章讲到的克奈普十阶段发展模式。

你可以访问CengageBrain.com网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的“言语交际课程学习伙伴”来完成这个部分的练习。如有需要，请将你的回答通过电子邮件发送给你的讲师。

我觉得你一直在躲着我”或者“在上周认真谈过后，我觉得和你更贴近了”。为此，转折点是沟通——以及后设沟通——关于一段感情关系的状态的有用工具。

伴侣的冲突类型

事实上，“第一次大战”是感情关系中常见的转折点，表明冲突是爱人间沟通的正常部分。并且对大多数恋人而言，第一次分歧很少会是最后一次。约翰·高特曼花了许多年研究感情关系，他发现恋人们往往会陷入以下三种冲突类型。（Gottman 1994）

1. 波动型（volatile）：这种恋人存在强烈、激动的争论——尽管有时只是小问题。他们通常提高自己的嗓门，尽量要占到上风，情绪激昂地谈论问题。对这些夫妇来说，冲突通常被视为需要取胜的比赛。
2. 回避型（avoidant）：这种类型的恋人更倾向于忽略问题，而不是面对。他们尽可能地减少分歧，避开敏感话题。这些伴侣承认他们之间存在冲突，但他们会迅速地、冷静地处理它们。
3. 效用型（validating）：这些伴侣公开地、合作地管理冲突。当他们有不同意见的时候，他们通过文明的途径来对话，而且不否认自己的情绪。他们仔细地倾听对方，然后寻求解决问题的合作方案。

效用类型符合本书提倡的做法，是沟通的理想方式。（Holman & Jarvis 2003）然而，高特曼也承认另外两种类型在某些情况下也是成功的。以下是他所了解的婚姻幸福的波动型夫妻：

> 事实证明，这些夫妇像火山一样爆烈的争论只不过是他们温暖又充满爱意的婚姻中的一小部分。争斗时的激情和兴趣似乎有益于他们之间积极的互动，比普通情况更有用。他们不仅比一般的效用型夫妻表达了更多的愤怒，也表达了更多的欢笑与恩爱。

还有，这是高特曼发现的使用回避方式却感到满意的恋人：

> 相对于化解矛盾，回避型恋人更坚持他们在婚姻理念上的基本共识。他们不过是再次确认了彼此在婚姻中所爱和所重视的东西，即强调积极的部分，接受剩下的部分。通过这种方式，他们常常能以一个悬而未决的讨论来结束争论，且不破坏对彼此的好感。

因此，如果冲突类型不是感情关系取得成功的关键因素，那什么才是？

高特曼认为答案是积极沟通行为和消极沟通行为之间的数量比。他把5:1称为“神奇比率”，只要恋人之间的积极互动——触摸、微笑、赞美、大笑、体贴的言语等——是消极言行的五倍，他们就能拥有快乐、成功的感情关系。对回避型恋人来说，很容易把消极行为的数量控制在较低水平，正如波动型恋人们也能把积极行为保持在较高的水平。关键是无论哪种类型，也包括效用型恋人，成功的秘诀在于保持适当的比例。

爱的语言

> “如果你爱我，请听我讲。”
> “如果你爱我，说出来。”
> “如果你爱我，证明给我看。”

在这些句子中，潜在的信息是，“对我来说，爱就意味着……”作家盖瑞·查普曼（Gary Chapman）认为，我们每个人都有关于什么是爱的个人见解。他称这些见解为**爱的语言**（love languages），并且认为如果我们没有发现自己表达爱的方式与伴侣并不匹配，那我们就会有麻烦。

查普曼确定了感情关系中的五种爱的语言（Chapman 2010），研究也对这些分类提供了支持。（Egbert & Polk 2006）

1. 肯定的语言：包括赞美、表扬、言语支持、书面说明和书信，以及其他可以表达一个人有价值、值得被欣赏的方式。使用这种爱的语言的人很容易因为侮辱和嘲笑，或者他们的努力没有被口头认可，而受到伤害。
2. 有品质的时间：指当伴侣需要你的时候，你都在场并能提供帮助，而且在这段重要的时间里，你能给予对方毫无保留的、全心全意的关注。精神不集中和分心都会损害你们在一起的时间的“品质”。
3. 礼物：那些根据礼物衡量爱情的人相信“送礼的心思代表了一切”。对他们来说，礼物的意义不在贵不贵上。能让收到的人欣赏就是最好的礼物。此外，对以礼物为导向的伴侣来说，如果对方忽略了纪念某个重要的事件，就是一种关系越界行为。
4. 服务行为：帮忙丢垃圾，给车加汽油，做家务等——可以列入清单的服务行为是无止境的。和礼物类似，服务的关键也是知道哪些行为能够得到你的伴侣的赞赏。（提示：主动做你伴侣最讨厌的那种家务活。）
5. 身体接触：虽然这种情况包括性行为，但有意义的接触范围要广得多：用手臂围住肩膀，紧握对方的手，轻摸脸颊，或是摩擦颈部等。

链 接 学习爱的语言

曾经，我拥有一段恋情。每当有什么特别的时刻，他都喜欢送我奢侈的礼物。如果我或者我的家人遇上了什么问题，他也会毫不犹豫地过来帮忙解决。

另一方面，我很喜欢身体上的亲密接触，也喜欢我们在一起分享活动。我们相处了很长一段时间，但最后还是以分手告终了，原因是我们都感觉不到对方的爱。如果当时我们能知道彼此爱的语言，那现在我们可能还在一起。


Corbis Cusp/Alamy

最近，我读了盖瑞·查普曼博士（Dr. Gary Chapman）写的《爱的五种语言》（*The 5 Love Languages*）一书。根据他的观点，如果我们不能获悉伴侣的爱的语言，那我们还不如用俄语和他们交谈。

在过去这段关系里，我会指责他不爱我是因为他没有和我共度珍贵的时光，也没有表达足够的喜爱之情。而他只会指着我脖子上的漂亮珠宝，然后问："你喜欢你的项链吗？"

就这样，他激怒我了。我一直认为他试图装成一个混蛋，只是为了回避和我的谈话。他所做的不过是向我展示一个他有多爱我的物质符号。这就是他表达爱的语言"礼物"，而我的明显不是。

反过来，他会指责我不关心他是因为我没有在他忙工作的时候帮他把衣服送到洗衣房。显然，他的另一则爱的语言就是"服务行为"。就这样，我们一次又一次地指控彼此拒绝给对方爱。

读过查普曼的书后，我才认识到自己的爱的语言是"身体接触"和"有品质的时间"。我一直在用自己想要被爱的方式去爱我的伴侣，而他也一直用他希望被爱的方式来表达他的爱。

在这本书里，我最喜欢的一段话是："人们总是倾向于用最响亮的声音，批评他们的配偶不能满足自己最深处的情感需求。这本是恳求得到对方爱的方式，却因为他们的批评失去了效用。如果我们理解这一点，它会帮助我们用一种更有成效的方式处理对方的批评。"

查普曼说，一段关系的开始是"爱上"（in-love）的阶段。在这个幸福愉快的时期，你的伴侣不会犯错，没有缺点，而且似乎没有什么是不可能的。一旦这个阶段过去了，持久的感情需要我们对爱作出选择。我们不得不选择去爱我们的伴侣本来所是的样子，并且选择用他们想要被爱的方式——用他们而不是我们自己的爱的语言——去爱他们。

伊迪·沃恩（Edie Vaughan）

恋人之间可以理解但又常常发生误解的事是他们以为自己偏爱的爱的语言就是伴侣所欣赏的。比如说，如果你主要的爱的语言是“礼物”，那么你很可能期望在特殊的场合从爱人那里收到礼物——可能只要一个普通的礼物。而你也可能会定期送礼物，并且认为对方会同样欣喜地接受。

正如你所想的，因为你假设伴侣的爱的语言和你一样，这很可能为失望埋下了伏笔。查普曼说这种情况经常在婚姻里发生：

> 我们倾向于说自己的爱的语言，然后当配偶不明白我们所传达的信息时，我们又变得困惑。我们只是在表达自己的爱，消息不能被很好地理解是因为我们所说的东西对他们来说就是一门外语。

大多数人从自己的原生家庭里学到了爱的语言。然后，从很小开始，我们就在一定程度上印下了如何给予和接受情感的方式。好消息是我们可以学会用不同的方式表达爱——特别是来自于爱人的帮助。看一看上面列表中爱的语言的类型，试着找出你的主要类型。然后你可以让你的伴侣做同样的事，再比较你们的记录。本页的“自我评估”专栏所提供的链接，是更正式的诊断工具。而上一页“链接”专栏提供了某位参加类似自我评估的人的故事。

自我评估

你的爱的语言

你偏爱的爱的语言是哪些？什么样的语言最能打动你的伴侣？为了帮助你找出答案，你可以访问CengageBrain.com网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的“言语交际课程学习伙伴”，使用其中的评估工具。

9.5　改善亲密关系

良好的关系不会自己发生，它们需要有效的沟通技巧来保持活力和重要性。在本节中，我们会检查让你保持重要关系亲密感的方法——甚至还能帮助它们变得更亲密。

关系需要承诺


Dragan Trifunovic/iStockphoto

有关承诺在我们和他人互动时起到的核心作用，一些常见的说法是：“我正在寻找一段有承诺的关系”，“因为我的伴侣没有作出承诺，所以我们的关系不算数”，“我只是还没有做好承诺的准备”。

关系承诺（relational commitment）包含一个保证——有时是隐含的，有时是明确的——自己会保持处于这段关

表9–1 一份承诺的感情关系的主要指标

提供喜爱
提供支持
保持诚实
分享彼此的陪伴
尽力做到定期沟通
表示尊重
创造一个共同的未来
创造一个积极的关系氛围
一起处理关系中的问题
重申彼此的承诺让对方安心

系，并让关系取得成功。无论在哪种类型的人际关系中，承诺都很重要：友谊关系（“永远的朋友”）、家庭关系（“我们会一直在这里”）、工作关系（“我支持你”），或者感情关系（“至死不渝”）。

这些例子说明，通过沟通既形成了承诺也加强了承诺。表9–1列出了承诺在感情关系里的标志。研究表明频繁使用这些指标不仅可以增强关系，还能降低关系中的不确定性。（Weigel & O'Riordan 2011）你可以假设在其他类型的亲密关系里，类似的承诺指标会如何运行。

如表9–1所示，言语本身并不是承诺的万全保障，行动也很重要。简单地说一句“你可以依靠我”并不能确保忠诚。不过，如果没有语言，承诺也未必清楚。出于这个原因，我们在第八章第二节“结合阶段”中描述的结合仪式，是一种确认和巩固忠诚的重要途径。

在关系的承诺和关系的维持之间，有一种牢固和清楚的联系。（Rabby 2007）如果你投入了一段关系，那你肯定希望通过沟通让它成长、繁荣，我们接下来就会对此讨论。

关系需要维系与支持

就像花园需要照料，汽车需要检修，身体需要锻炼，亲密关系也需要持续的维护以保持它们的成功和满足。并且当情况很糟糕的时候，我们希望依靠朋友、恋人和家人来提供支持。

关系维持 正如第八章所写，**关系维持**（relational maintenance）可以被广义地定义为：为了保持关系平稳地、令人满意地运行而进行的沟通。也就是说，为了保持一个家庭的正常运转，一段友谊充满活力，一段感情充满激情，人们需要采取一定的维护措施。那么，什么样的沟通有助于维持关系呢？研究人员指出了恋人们用来保持沟通满意度的五个策略。（Canary & Stafford 1992）

1. 积极性：保持关系的氛围是有礼貌的和积极向上的，同时避免批评。（第十章详细地讲述这个主题。）
2. 开放性：直接讨论关系的性质，并且坦露你的个人需求和关注。（第二章描述了找出最理想的自我坦露程度所要面对的挑战。）
3. 保证：从语言和非语言的层面上，让对方知道他（或她）对你来说是重要的，而且你已经对这段关系作出了承诺。
4. 社交网络：关注彼此的朋友、家人和亲人。

5.共享任务：帮助彼此打理生活中的琐事和义务。

你也许可以看出共享任务和提供保证，是与上一节所说的“服务行为”和“肯定的语言”这两种爱的语言联系在一起的。事实上，一项研究已经发现了爱的语言与关系维持之间存在很强的关联性。（Egbert & Polk 2006）无论如何，这些维持策略不仅适用于感情关系。一项分析大学生电子邮件的研究，试图找出他们所用的维持方法有哪些。（Johnson & Wigley 2008）结果显示在与家人和朋友沟通时，以下两个策略是最常用的：开放性（“最近我遇到了一些疯狂的事情”）和社交网络（“你和山姆怎么样了？希望一切都好”）。而对恋人来说，保证（“这是一封简单的电子邮件，只是为了说我爱你”）是最常用的维持手段。

前面的例子表明社交媒体能够在亲密关系的维持上发挥重要的作用。（Ledbetter 2010）举例来说，类似Facebook这样的工具，能够让心爱的人有机会通过更新状态和在彼此的留言板上发表评论来维持关系。（Craig & Wright 2012）此外，打电话和发电子邮件也能有所助益，特别是通过电话的沟通，在谈论更亲密的话题上别有价值。（Utz，S. 2007）研究发现相比男性，女性会更频繁地使用社交媒体来维持关系，无论其维护的关系类型是哪一种。（Houser & Estrada 2012）这与另一个研究结果一致，即比起男人和他们的男性朋友，女人和她们的女性朋友彼此期待和接收到了更多的维持性沟通信息。（Hall & Watts 2011）

社交媒体对于那些面临挑战的远距离关系来说，特别有用。异地关系已经日趋普遍，而且和人们的推测相反，它们可以和在地理空间上相近的关系同样地稳定，甚至更稳定。（Merolla 2010）这不仅针对的是感情关系和家庭关系，对友谊关系来说也是如此。（Johnson & Haigh 2009）事实上，距离不是问题，真正关键的是对关系维持的承诺。在一项研究中，女性大学生说开放性和共同解决问题是维持远距离恋爱关系的决定性策略。（McGuire & Kinnery 2010）在另一项研究中，无论男性还是女性都说开放性（自我坦露）在维持远距离

由于被迫生活在不同的国家，安娜（菲丽希缇·琼斯饰）和雅各布（安东·尤金饰）尽力维持一段远距离的恋爱关系。然而他们发现，即便有爱情和通信技术，但是距离造成的情感隔阂就像他们之间的地理鸿沟一样难以跨越。（参见本章末尾有关电影《爱疯了》（*Like Crazy*）的小结）



Andrea Sperling Productions/The Kobal Collection

友谊的亲密感上，是最重要的因素。(他们承认共享任务和实际帮助在远距离关系中是不太可行的选择。)(Johnson & Craig 2009)

社会支持 关系维持关涉的是如何保持一段关系的茁壮成长，而**社会支持**(social support)关涉的是如何在心爱的人面临各种挑战的时刻，提供情感上的、信息上的，或者工具上的资源与支援。(MacGeorge & Burleson 2011)沟通在向我们所爱的人提供上述援助时扮演着核心角色。下面让我们仔细审视这三种支持性资源：

1. 情感支持：当一个人感到压力、伤害，或者悲伤的时候，没有什么比心爱的人带着同理心倾听且用关爱的方式作出回应更有助益了。第七章第四节的"支持"描述了我们在回应别人的情感需求时,能做和不能做什么。保持你所传达的信息以人为中心，这件事是很重要的。也就说要集中在说话者的情绪上("这件事一定让你很难过"),而不是忽视那些感受("这不是世界末日")，或者分散注意("明天太阳还会照常升起")。(High & Dillard 2012)
2. 信息支持：我们生活中最亲近的人往往是我们获取信息的最佳来源。他们可以为我们提供关于购物的建议，对人际关系的看法，以及对于我们盲点的观察。你很有可能回忆起这样的时刻，你带着感激对心爱的人说："谢谢你让我知道。"当然，记住第七章第四节关于"忠告"的技巧是很重要的。如果是对方想要的甚至请求的信息，它就最有可能被当做是支持性的。
3. 工具支持：有时候最好的支持就是卷起你的袖子，为你所爱的人完成一项任务或者提供一个帮助。这不需要有多复杂，像是送对方到机场，或者在对方生病期间给予照顾都算在内。我们常常指望伴侣和家人能在我们需要的时候提供帮助，工具性支持是一段亲密友谊的主要指标("患难见真情")。(Semmer & Boos 2008)

值得一提的是，社会支持也可以来自于我们从未谋面的人。现在网络上的各种后援团和博客相对来说都是匿名的，并且参与者在某些方面也是类似的，因而他们彼此提供帮助的方式在陌生人看起来就像是亲密的朋友。(Rains & Keating 2011)举例来说，接近20%的互联网用户上网寻找过与他们有着类似健康问题的其他患者。(Fox, S. 2011)当被问到原因的时候，被调查者的常见回应是，与这些有着相同想法却不存在正式联系的人说话，会让他们感觉更自在——特别是如果自己的健康问题是令人尴尬的或让人难以启齿时，这种感觉就更明显了。例如，一项研究就调查了博客是如何为那些病态肥胖患者提供社会支持的。(Sanford 2010)这些网站成为了人们交流的社区，有着

想一想　维持你的关系

通过建设性的沟通，你能在多大程度上维持自己的重要关系？选择一段对你来说重要的关系，对方可以是你的家人、朋友或者伴侣。借助上文所列的关系维持策略，分析你和对方在多大程度上保持你们的关系是紧密和令人满意的。如果你对分析的结果不满意，思考你可以采取哪些步骤来改善你们之间的问题？

你可以访问CengageBrain.com网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的“言语交际课程学习伙伴”来完成这个部分的练习。如有需要，请将你的回答通过电子邮件发送给你的讲师。

相似情况的人可以分享他们的努力，互相提供肯定性的反馈。在研究中，一个博主这样写道：“当我度过了糟糕的一周，或者遇到了我不知道如何处理的问题时，我所要做的就是写一个新帖子，并发布在博客上。然后，我的读者总能提供很好的建议、意见和支持。”

修复损坏的关系

即使最稳固的关系迟早都会遭遇严峻的考验。有些问题来自外在的压力：工作、财务、第三者，等等；有时候问题来自两人之间的差异和不同意见。第十一章为处理这些挑战提供了指导原则。

关系的第三种问题来自**关系越界**（relational transgressions）行为，即当两人的其中一方或外显或内隐地违反关系默契时，会让另一方在某方面屈居下位。（Rusbult & Finkel 2005）

关系越界的类型　表9–2列出了关系越界的类型，这些违反行为分属不同类别。（Emmers-Sommer 2003）

轻微的或严重的：有些列在表9–2的项目并不一定会造成越界，有时候少做一点甚至有助关系。例如，小别胜新婚——有点距离关系反而更加紧密；一点点猜忌也可以增加情趣；以小口角起头或许可以化解继之而来的盛怒。但是如果大量且经常为之，这些严重的越界行为必然会损坏两人的关系。

社会的或关系的：有些越界行为违反了大多数人的社会规则。例如，几乎所有人都同意在公共场合羞辱或嘲讽朋友、家人是很明显的违反基本社会规则的行为。而有些规则本质上是属于关系的，即由关系中的双方共同建构出

表 9-2 关系越界的类型

缺乏承诺	没能履行重要的义务（如财务、情绪、家务等） 不忠实 自利的诓骗
距离	身体分离（超出了客观的必要） 心理分离（逃避、忽视、默然等）
引发问题的情绪	猜忌 不加求证的怀疑 暴怒
攻击	言语伤害 身体暴力

来的独特规则。例如，有些家庭规定“假如我要晚一点到家，我会让你知道，你不必担心”。一旦这个规则存在，不去遵守就会被视为越界，虽然局外人不会持这种看法。

故意的或无心的：有些越界行为是无心的，你可能说出你朋友过去的某件事，没想到这个爆料会造成朋友的尴尬。但是有些越界行为却是故意的，你在气头上时可能明知会伤害对方的感受，却仍然故意厉声痛斥、作出冷酷的回应。

偶发的或续增的：最明显的越界行为发生在单一事件中：一次背叛行为、一次口头上的骚扰或脱口骂人。但是更微妙的越界行为随着时间的流逝才会发生。思考一下情绪退缩的情况——每个人都有需要独处的时候，我们通常会配合着给出对方空间。如果这种退缩慢慢变成一种惯性，就会违反大多数关系的基本规则：伴侣应该随时愿意彼此陪伴，这样就会造成越界行为。

关系越界是电视剧《绝望主妇》（*Desperate Housewives*）中的一个常规桥段。有些越界行为是容易挽回的，有些则不是。



ABC-TV/The Kobal Collection

关系修复的策略 研究证实了我们的常理：修复关系的第一步是去谈论违规行为。（Dindia & Baxter 1987）当你认为自己被亏待的时候，第十章为你提供了如何传达清楚、肯定的信息的技巧，“昨天晚上，你当着大家面对我怒吼，我真的觉得很尴尬。”在另一种情况下，你可能会为越界行为负责而想要主动讨论，“我做了什么让你觉得这么受伤？”或“我的做法为什么在你看来是个困扰？”不过，像这样提问，而且不带防卫地倾听对方的答案，可能要面对很大的挑战。第七章提供了倾听的指南，第十章提供了如何处理批评的方法。

改正错误的最好的机会是为你的越界行为负责。(Waldron & Harvey 2008)道歉并不是一件容易的事，特别是在西方文化中，每个人都很在意保留自己的脸面。(Park 2009)但是，将后悔藏于心中不是比说一句“我很抱歉”还要糟糕吗？根据一项研究报告，参与者说他们道过歉后，就不会感觉那么悔恨了。(Exline & Holeman 2007)寻求原谅还能带来另一个益处：研究显示获得原谅的越界者比没有得到原谅的人较少重复自己的错误。(Wallace & Baumeister 2008)

爱的语言的作者盖瑞·查普曼认为道歉的语言也是重要的，并且道歉中的某几个成分显然更要紧。(Chapman & Thomas 2006)他列举了其中五个成分，见下文，思考如果某人想向你道歉，你最看重的是哪一点。

1. 表达后悔：“我很抱歉。”“我对自己的所作所为感到难过。”
2. 承担责任：“我错了。”“这是我的错。”
3. 作出弥补：“我能做些什么才能让这一切恢复原状？”
4. 真诚地忏悔：“我尽量不会重蹈覆辙。”
5. 请求原谅：“你愿意原谅我吗？”

只有在道歉者的语言和非语言行为配合一致时，道歉行为才会具有诚意。即便如此，道歉之后想要立即获得原谅也是不切实际的期待。有时候，尤其

想一想 你的关系越界行为

1. 指出你在某段重要关系中做过的越界行为。描述这些越界行为是轻微的还是严重的；是社会的还是关系的；是故意的还是无心的；是偶发的还是续增的？（如果你认为时间能够解决一切问题，考虑问问你越界行为的“受害者”，让他或她来描述你的行为及其影响。）

2. 考虑一下（或者询问其他人）是否有必要修复你的关系。如果有必要，检查本节所描述的策略，然后决定你能如何把它们化为实际行动。

3. 如果有人向你道歉，你最看重查普曼所指出的五个成分中的哪一个？如果你向别人道歉，哪一个对你来说是最难说出口的？

你可以访问CengageBrain.com网站，进入《沟通的艺术：看入人里，看出人外》一书的“言语交际课程学习伙伴”来完成这个部分的练习。如有需要，请将你的回答通过电子邮件发送给你的讲师。



“我说过我很抱歉了。”

是严重的越界行为，表达悔意并承诺改善后必须经得起时间的考验，才能让对方感受到真诚而愿意接受道歉。（Merolla 2008）

谅解越界 很多人认为原谅是理论家或哲学家论述的主题，然而社会科学家发现原谅别人对自己和关系都很有助益。在个人层面上，原谅已经被证实可以减轻情绪沮丧，减少攻击行为（Orcutt 2006），还能促进心血管功能。（Lawler et al.2003）在人际层面上，愿意去原谅爱人、朋友、家人能够修复损坏的关系。（Waldron & Kelley 2008）

研究显示最有效的原谅包含来自“受害者”的两个要素：

1. 一个明确的陈述：“我不能忘掉已经发生的事，但我相信你的道歉，也接受它。”
2. 对越界行为的影响和这段关系的未来进行讨论：“我必须坦诚，在我能够重新信任你之前，还需要一些时间，但我愿意试一试。”（Waldron & Kelley 2008）

并不让人讶异的是，有些越界行为比较难以被原谅。一个关于约会中情侣的研究发现，背叛的性行为和第三者是最不能被原谅的越界行为。（Guerrero & Bachman 2010）

即使对方已经提出真诚的道歉，要原谅对方还是很困难。研究显示一种增加原谅能力的方法，是去回想你也曾亏待过别人或伤害过别人的时刻。换句话说，就是记得你也曾错待别人而需要别人的原谅。（Takaku & Ohbuchi 2001）认识到原谅别人才是对自己最有利的，沟通学者道格拉斯·凯莱（Douglas Kelley）鼓励我们牢记瓦尔特斯（R. P. Walters）所说的，“被伤害时我们有两条路可走：被仇恨摧毁，或是原谅。仇恨带来死亡，原谅带来疗愈与重生。”

小　结

人际关系的亲密感有四个向度：身体的、智力的、情绪的和活动的共享。性别和文化两者都会影响亲密的表达。亲密感可以同时出现在电子媒介沟通与面对面互动中。并不是所有的关系都与亲密有关，沟通者有必要对什么时候、

在哪里、跟谁会产生亲密关系作出决定。

家庭关系是形成性的，由角色驱动，一般是自然而发的。家庭运作就像一个系统，发展出的沟通模式要合并谈话取向和遵从取向。

友人间的沟通常常会有很大的不同，影响的因素包括参与者的年龄、关系的历史、接触的频率、义务的程度、任务或关系的基础、坦露的程度，还有朋友们的性别。社交媒体在当代的人际关系里也起到了重要作用。

感情关系的开始、持续和结束经常都是基于关系转折点的。伴侣通常的三种冲突方式有：波动型、回避型和效用型。身处感情关系的伴侣各自都有偏爱的五种爱的语言中的一种，这有助于彼此更加理解对方的语言。

亲密关系不仅需要承诺和维护，也需要情感的、信息的和工具上的支持。当关系被越界行为损害的时候，修复策略和原谅对双方来说都是重要的沟通技巧。

电影与电视

你可以在以下电影和电视节目中印证我们在本章总结的沟通准则：

亲密和性别

《寻找伴郎》（*I Love You, Man*，2009）R级

诸如“兄弟情”（bromance）或者“男人间的欣赏”（man crush），这类词汇说明人们正寻找新的方式来描述同为异性恋的男人之间的亲密友谊。电影《寻找伴郎》就探究了这个主题。

彼得·克莱文（保罗·路德饰）在他即将到来的婚礼之前，竟然找不到一个亲密的朋友来当他的伴郎。为此，他只能通过一系列的“男人约会”来寻找一个死党（BFF）。在一次房展上，彼得无意中撞见了希德尼·法夫（杰森·席格尔饰），他们很快发展出了一段强烈的情谊。

彼得和希德尼的亲密感跨越了各种层面。通过大量的谈心和自我坦露，他们拥有情绪上和智力上的交流；他们还喜欢共享活动，尤其是摇滚爵士音乐的即兴演奏会；甚至在身体层面上，他们也有许多搂肩膀和熊抱的动作。

彼得和希德尼新建立的友谊渐渐侵害到了彼得和他未婚妻的关系，如何在老婆和哥们之间选择成为了电影一个有趣的次要情节。这种演变其实强调了管理多元的亲密关系需要面临很多挑战。

承诺和支持

《勒戒》（*Intervention*，2005—　）TV-14级

这部获奖的真人秀节目深入地审视了那些关系亲密的人，当他们向自己的爱人坦白长期


A & E Television Networks/Photofest

以来存在的问题后，关系会如何发展。这个干预治疗定位在了诸如药物滥用、饮食紊乱、赌博成瘾以及心理和生理健康等问题上。尽管与爱人对质有时需要干预者表现出“严厉的爱”，但他们也清楚地证明和体现了关系的承诺、支持和原谅。

家庭系统

《摩登家庭》（*Modern Family*，2009—　）TV-PG 级

这部广受好评的电视情景喜剧记录了一个大家族下的三个家庭的各种霉运。

正如片名所显示的，《摩登家庭》里的多元化关系在过去的时代是不太可能存在的。其中最传统的家庭包括乐天开朗又土里土气的爸爸菲尔（泰·布利尔饰）、总是过度紧张的妈妈克莱尔（朱丽·鲍温饰）和他们三个非常不一样的孩子。克莱尔的父亲杰（艾德·奥尼尔饰）新娶了年龄比他小一半的哥伦比亚裔妻子格劳丽亚（索菲娅·维加拉饰）。他们和曼尼（里克·罗德里格兹饰）——也就是格劳丽亚和前夫的儿子——一起生活。克莱尔的弟弟米切尔（杰西·泰勒·弗格森饰）和他的同性伴侣卡梅隆（艾瑞克·斯通斯崔特饰）有着忠诚的关系，他们还领养了一个越南裔的女儿。

《摩登家庭》里的每一集都阐明了本章所描述的家庭系统的准则。本剧在描述伴侣、父母、孩子、祖父母、兄弟姊妹、姻亲、继兄弟等关系中，紧扣住了关系丰富、复杂和相互依赖的本质。

远距离关系

《爱疯了》（*Love Crazy*，2011）PG-13 级

正如许多恋人的经历一样，安娜（菲丽希缇·琼斯饰）和雅各布（安东·尤金饰）在大学相遇后便坠入了爱河。但是由于学生签证到期，迫使安娜返回了她的祖国英国，他们的生活也变得复杂起来。虽然通过电子邮件、短信和电话，足以让两人轻松地保持联络。但是这对年轻的恋人发现通过媒介沟通，至多也只能让关系保持原样。

这部电影对于远距离恋爱所要面对的挑战，提供了一幅非常现实的图景。它帮助我们探索了这样一个问题，即在没有身体接触的情况下，爱和技术能否足以维系一段恋情。同现实生活一样，雅各布和安娜的答案也是不明确的。

修复被损坏的关系

《赎罪》（*Atonement*，2007）R 级

在英国的一所庄园里，13 岁的布里奥妮·泰利斯（西尔莎·罗南饰）暗中看到自己的姐姐塞西莉亚（凯拉·奈特莉饰）和管家的儿子罗比·特纳（詹姆斯·麦卡沃伊饰）的秘密约会。由于过分活跃的想象以及对罗比浓烈醋意的驱使，布里奥妮得出错误的推断，指证罗比犯有一项实际非他所为的罪行。

布里奥妮的控告摧毁了包括她自己在内他们三个人的生活。她用她的余生来为自己鲁莽的指控赎罪。通过说明沟通的不可逆原则，这个故事讲述了试图修复被严重损坏的关系所要面对的巨大挑战。



Focus Features/The Kobal Collection